

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Viestinnän koulutusohjelma

Heli Puhakka

ITÄ-SUOMEN POLIISILAITOKSEN FACEBOOK-VIESTINTÄ JA SEN  
VASTAANOTTO MAINERISKIEN NÄKÖKULMASTA

Toukokuu 2015



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Toukokuu 2015**  
**Viestinnän koulutusohjelma**

Länsikatu 15  
80110 JOENSUU  
013 260 600

Tekijä  
Heli Puhakka

Nimeke  
Itä-Suomen poliisilaitoksen Facebook-viestintä ja sen vastaanotto maineriskien näkökulmasta

Toimeksiantaja  
Itä-Suomen poliisilaitos

**Tiivistelmä**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Itä-Suomen poliisin Facebook-sivustolla mahdollisesti piileviä maineriskejä. Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään organisaation maineen merkitystä sosiaalisen median aikakaudella, tähän liittyviä maineriskejä sekä mainekriiseistä selviytymistä.

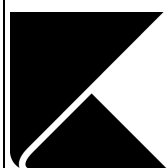
Tutkimuksen avulla pyrittiin muodostamaan kokonaiskuva siitä, millaiset sisällöt kiinnostavat lukijoita ja innostavat reagoimaan ja millaiset taas eivät. Lisäksi tutkittiin mikä lukijoita ärsyttää ja provosoi. Näiden teemojen kautta pyrittiin löytämään mahdollisia epäkohtia ja muodostamaan käsitys sivuston kehitystarpeista. Tutkimusaineistona käytettiin Itä-Suomen poliisi -Facebook-sivun päivityksiä sekä kommentteja ajalla 5.2.2014–30.4.2014. Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullisen sisällönanalyysin ja määrällisen sisällön erittelyn yhdistelmää.

Aineistosta saadut tulokset osoittavat, että Itä-Suomen poliisilaitoksen Facebook-viestinnästä löytyy joitakin eriasteisia riskitekijöitä, jotka voivat aiheuttaa tietyn väestöryhmän luottamuksen laskua ja/tai vihamielisen asenteen lisääntymistä poliisia kohtaan. Erityisinä ongelmakohtina nähtiin tiettyjen sisältöjen tyylivalinnat sekä poliisin läsnäolon puute keskusteluissa. Lisäksi tekstien helppolukuisuutta ja silmäiltävyyttä olisi mahdollista parantaa.

Kieli  
suomi

Sivuja 47  
Liitteet 7  
Liitesivumäärä 12

Asiasanat  
sosiaalinen media, maine, maineenhallinta, poliisi



**Karelia**  
AMMATTIKORKEAKOULU

**THESIS**  
**May 2015**  
**Degree Programme in Communication**  
Länsikatu 15  
80110 JOENSUU  
FINLAND  
013 260 600

Author  
Heli Puhakka

Title  
Analysis of Reputational Risks in Facebook Communication of Eastern Finland Police Department

Commissioned by  
Eastern Finland Police Department

**Abstract**

The aim of this study was to map the potential reputation risks on the Facebook page of Eastern Finland Police Department. The theoretical part of the thesis discusses the significance of the organization's reputation in the social media era, reputational risks related to that and how to pull through reputation crises.

The objective of the study was to form an overall picture what kind of contents interest readers and inspire them to react and what kind of contents arouse no interest. It was also studied what annoys and provokes the readers. The aim was through these themes to identify potential weaknesses and to form an impression of development needs of the Facebook page. Data for this research comprised posts and comments gathered the Facebook page of Eastern Finland Police Department during the period 5 February–30 April 2014. The research method used was a combination of qualitative content analysis and quantitative content differentiation.

The results indicate that there are few smaller and bigger risk factors in the Facebook communication of Eastern Finland Police Department. These can cause decrease of trust in the police authority in a particular population group, and/or increase of hostile attitude towards the police. Especially problematic were certain content style choices and lack of police presence in discussions. In addition, the readability of the page posts as well as their easy scanning could be improved.

Language  
Finnish

Pages 47  
Appendices 7  
Pages of Appendices 12

Keywords  
social media, reputation, reputation management, police

## Sisältö

1	Johdanto.....	5
2	Poliisin viestintä.....	6
2.1	Poliisin viestintää ohjaava lainsäädäntö ja ohjeistus .....	6
2.2	Itä-Suomen poliisilaitos.....	8
2.3	Itä-Suomen poliisi -Facebook-sivu.....	8
3	Sosiaalisesta mediasta maineriskeihin.....	12
3.1	Sosiaalinen media .....	12
3.2	Maine ja sen merkitys sosiaalisen median aikakaudella .....	13
3.3	Maineriskit.....	15
3.4	Mainekriisit ja niistä selviäminen.....	17
4	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusmenetelmä .....	20
4.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusaineisto .....	20
4.2	Tutkimusmenetelmä .....	22
5	Aikajakson päivitykset ja kommentit.....	23
5.1	Katsaus sivun päivityksiin ja kommentteihin.....	23
5.2	Lukijoiden aktivointi.....	25
5.3	Negatiiviset kommentit.....	29
5.4	Yhteenveto.....	33
6	Aamuöinen avautuminen, osa 1000.....	35
6.1	Yleiskatsaus.....	35
6.2	Negatiiviset kommentit.....	36
6.3	Yhteenveto.....	39
7	Pohdinta .....	40
	Lähteet .....	46

## Liitteet

Liite 1	Luvussa 5 käsitellyt Facebook-päivitykset ja kommentit
Liite 2	Itä-Suomen poliisilaitoksen Facebook-päivitys 8.2.2014
Liite 3	Itä-Suomen poliisilaitoksen Facebook-päivitys 15.2.2014
Liite 4	Itä-Suomen poliisilaitoksen Facebook-päivitys 7.3.2014
Liite 5	Itä-Suomen poliisilaitoksen Facebook-päivitys 3.4.2014
Liite 6	Itä-Suomen poliisilaitoksen Facebook-päivitys 11.4.2014
Liite 7	Itä-Suomen poliisilaitoksen Facebook-päivitys 1.8.2013

## 1 Johdanto

Opinnäytetyöni käsittelee sosiaalisessa mediassa syntyviä maineriskejä ja -kriisejä. Tarkastelen aihetta Itä-Suomen poliisi -Facebook-sivun kautta, kartoittaen sen avaamia mahdollisuuksia sekä riskitekijöitä poliisiviranomaisten maineen näkökulmasta. Kartoitan hyviä ja huonoja toimintatapoja, joiden avulla Itä-Suomen poliisilaitos voi kehittää sosiaalisen median viestintäänsä.

Opinnäytetyön aihe syntyi kesällä 2013, jolloin sosiaalinen media nosti julkisuuteen monia epäonnistuneita asiakaspalvelutilanteita ja niistä syntyneitä sosiaalisen median viestintäkatastrofeja. Samoihin aikoihin silloisen Pohjois-Karjalan poliisilaitoksen Facebook-sivu nousi puheenaiheeksi nokkelalla Facebook-päivityksellään ”Juhannuksen selviytymisopas”. Se keräsi paljon lukijoita ja levisi laajalle sosiaalisessa mediassa sekä perinteisissä tiedotusvälineissä. Mainekriisit ilmiönä ja poliisilaitoksen uusi viestintätyyli kiinnostivat minua, joten päädyin yhdistämään aihekokonaisuudet ja tarjoamaan sitä toimeksiantona silloisen Pohjois-Karjalan poliisilaitoksen viestintäpäällikkö Markku Paksuniemelle.

Sittemmin Itä-Suomen alueella toimivat poliisilaitokset ovat yhdistyneet ja muodostaneet Itä-Suomen poliisilaitoksen. Opinnäytetyöprosessini aikana Pohjois-Karjalan poliisit -Facebook-sivun nimikin ehti vaihtua Itä-Suomen poliiseiksi. Sivun suosio on kuitenkin jatkunut ja poliisien kirjailemat Facebook-päivitykset ovat nousseet useaan otteeseen myös sanomalehtien otsikoihin. Sivut ovat voittaneet lukuisia palkintoja, muun muassa vuonna 2013 Vuoden turvallisuusteko -palkinnon. Tällä hetkellä Itä-Suomen poliisi -sivulla on yhteisöpalvelu Facebookissa 24 626 seuraajaa (tilanne 19.4.2015), ja se onkin täten ylivoimaisesti Suomen ”tykätyin” poliisilaitos.

Opinnäytetyöni ei ole sosiaalisen median viestintäsuunnitelma tai -opas, vaan ennemminkin kokoelma havaintoja ja kehitysehdotuksia poliisien Facebook-sivun sisällöntuotannon kehittämiseksi. Tavoitteena on selvittää toimeksiantajan viestinnälliset sudenkuopat ja auttaa välttämään niitä.

Opinnäytetyöni tutkimusosuudessa analysoin Itä-Suomen poliisi -Facebook-sivun päivityksiä sekä erityisesti lukijoiden kirjoittamia kommentteja. Tutkimuksellani pyrin muodostamaan kuvan, millaiset päivitykset kiinnostavat lukijoita sekä innostavat heitä reagoimaan niihin ja millaiset eivät. Etsin myös lukijoita provosoivia tekijöitä. Näiden teemojen kautta etsin mahdollisia epäkohtia ja pyrin muodostamaan kuvan sivuston kehitystarpeista. Taustatyönä haastattelin poliisilaitoksen Facebook-päivityksistä vastaavia poliiseja Sami Joutjärveä ja Vesa Kostamoa sekä Itä-Suomen poliisilaitoksen viestintäpäällikkö Markku Paksuniemeä. Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään organisaation maineen merkitystä sosiaalisen median aikakaudella, tähän liittyviä maineriskejä sekä mainekriiseistä selviytymistä.

## 2 Poliisin viestintä

### 2.1 Poliisin viestintää ohjaava lainsäädäntö ja ohjeistus

Poliisin viestintää ohjailevat lukuisat lait, määräykset ja ohjeet. Poliisin viestintästrategian mukaan niistä tärkeimmät ovat perustuslaki, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta, hallintolaki, henkilötietolaki, kielilaki sekä laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa.

*Perustuslaki*, edellyttää hallinnolta avoimuutta ja asiakirjojen julkisuutta. Laki turvaa kansalaisten oikeuden saada tietoa viranomaisten asiakirjoista. Lisäksi se takaa kansalaisille tiedollisen itsemääräämisoikeuden, joka kattaa yksilön oikeuden asettaa rajat itsestään kerättävälle ja luovutettavalle tiedolle. (Poliisin ylijohdo 2009a, 85.)

*Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta* (Julkisuuslaki, 621/1999) velvoittaa viranomaiset tiedottamaan toiminnastaan avoimesti ja aktiivisesti. Pääsääntöisesti tieto on julkista – poikkeuksia voi tehdä vain erikseen perustelemalla. Laki velvoittaa myös hyvään tiedonhallintatapaan, sekä kansalaisten tiedon-

saannin edistämiseen. Poliisin viestinnän tavoitteena on julkisuusperiaatteen toteutuminen, vaarantamatta kuitenkaan yksityisyyden suojaa. Poliisi tiedottaa aktiivisesti toiminnastaan sekä sen tuloksista, edistäen kansalaisten tiedonsaantioikeuksien toteutumista. (Poliisin ylijohto 2009a, 85.)

*Asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta* (Julkisuusasetus, 1030/1999) korostaa viestinnän riittäviä resursseja, sekä viestinnästä vastaavien tiedonsaantioikeutta, jotta viestinnän toimintaedellytykset pystytään turvaamaan ja avoimuutta toteuttamaan. (Poliisin ylijohto 2009a, 85.)

*Hallintolaki* (434/2003) edellyttää viranomaisen palvelevan asiakkaitaan hyvin, muun muassa opastamalla ja vastaamalla tiedusteluihin. Viestinnän avulla asiointia pyritään helpottamaan, mutta myös lisäämään viranomaisen lähestyttävyyttä. Henkilöstön riittävä viestinnän osaamistaso varmistetaan ohjeistuksella ja koulutuksella. *Henkilötietolaki* (523/1999), monien muiden lakien lisäksi, käsittelee ”yksityisyyden suojaa sekä yksilön tiedollista itsemääräämisoikeutta”. *Kielilaki* takaa Suomen virallisia kieliä (suomi, ruotsi ja saame) puhuville oikeuden käyttää omaa äidinkieltään asioidessaan viranomaisten kanssa. *Laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa* määrittelee mitä henkilöstölle on tiedotettava yhteistoimintamenettelyn puitteissa. (Poliisin ylijohto 2009a, 85.) Lisäksi poliisin toimintaa ja viestintää ohjaa *esitutkintalaki* (805/2011), jossa säädetään tarkasti kuka esitutkinnassa olevasta asiasta voi tiedottaa. Myös *poliisilaki* (872/2011), *pakkokeinolaki* (806/2011) sekä *asetus esitutkinnasta, pakkokeinoista ja salaisesta tiedonhankinnasta* (122/2014) on otettava huomioon. (Paksuniemi 2015.)

Tärkeimmät viestinnässä huomioon otettavat määräykset ja ohjeet ovat:

- Valtionhallinnon viestintäsuositus
- Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa
- Sisäasiainministeriön viestintäsuunnitelma
- Tehostettu viestintä sisäasiainhallinnossa
- Poliisin viestintämääräys ja viestinnän ohjeet
- Poliisin arvot
- Poliisiyksiköiden oma viestintäohjeistus.

Lisäksi poliisin on otettava huomioon tarvittaessa myös muissa laeissa olevat yksittäiset säädökset. (Poliisin ylijohdanto 2009a, 85.)

## **2.2 Itä-Suomen poliisilaitos**

Itä-Suomen poliisilaitos toimii kolmen maakunnan alueella: Pohjois-Karjalan sekä Etelä- ja Pohjois-Savon. Poliisilaitos syntyi vuodenvaihteessa 2013-2014, kun edellä mainittujen maakuntien poliisilaitokset yhdistettiin. Uuden poliisilaitoksen pääpoliisiasema sijoitettiin Kuopioon. (Sisäasiainministeriö 2013.) Pääpoliisiaseman lisäksi poliisiasemia on 16 paikkakunnalla; Iisalmessa, Ilomantsissa, Joensuussa, Juankoskella, Juvalla, Kiteellä, Lieksassa, Mikkelissä, Mäntyharjulla, Nurmeksessa, Outokummussa, Pieksämäellä, Savonlinnassa, Siilinjärvellä, Suonenjoella sekä Varkaudessa. Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella asuu n. 568 000 asukasta. Työntekijöitä on kokonaisuudessaan noin 860, joista poliiseja on noin 660. (Itä-Suomen poliisilaitos 2015; Huokko 2015.)

## **2.3 Itä-Suomen poliisi -Facebook-sivu**

Itä-Suomen poliisi -Facebook-sivu lähestyy kansalaista jutustelemaan ja sym-  
paattiseen tyyliin. Sivulle ei kirjoiteta pykälää vilisevää kapulakieltä, vaan kan-  
santajuista ja helposti lähestyttävää asiaa. Teksteissä on henkilökohtainen ote,  
joka huokuu välittämistä. Mikäli lukijoita halutaan herätellä, ei avointa pro-  
vosointiakaan kainostella. Paikallisuus on tärkeä osa sivun henkeä. Komment-  
tiosioon onkin muodostunut huoltoaseman kuppilaa muistuttava keskusteluker-  
ho, jossa kehutaan ja purnataan yllättävänkin estottomasti mielen päällä olevis-  
ta asioista.

Pohjois-Karjalan poliisit -Facebook-sivu perustettiin syyskuussa 2012. Poliisilai-  
tosten yhdistymisen myötä sivun nimi muuttui tammikuun 2015 lopulla muotoon  
Itä-Suomen poliisi, jolloin myös sivuston kirjoittajakunta kasvoi ja sisällöt laaje-  
nivat käsittelemään koko poliisilaitoksen toiminta-aluetta. Sivun seuraajamäärä



on kivunnut 24 626 henkilöön (tilanne 19.4.2015) ja sivun päivitykset tavoittavat parhaimmillaan satojatuhansia Facebook-käyttäjiä.

Itä-Suomen poliisilaitoksen viestintäpäällikkö Markku Paksuniemen mukaan Itä-Suomen poliisi -Facebook-sivusto toimii ennen kaikkea poliisin ennalta estävän toiminnan välineenä. Sivun kautta yleisöä opastetaan ja neuvotaan, mutta välitetään myös poliisin näkemystä alueellisesti tai yhteiskunnallisesti merkittäviin tai pinnalla oleviin asioihin. Poliisi voi myös pyytää apua sivun välityksellä, esimerkiksi havaintoja rikoksista tai tapahtumista. Lisäksi sivun kautta voidaan tiedottaa kadonneen henkilön etsinnöistä tai etsiä varastetulle tavaralle omistajaa. (Paksuniemi 2014.)

Poliisille annetaan toimintavaltuudet poliisilaissa. Paksuniemen mukaan lain suomat valtuudet antavat oikeuden poliisin toiminnalle ja ovat kaiken tekemisen perustana. Onnistuakseen tehtävissään poliisi tarvitsee valtuuksien lisäksi kuitenkin myös kansalaisten vahvan tuen sekä hyväksynnän toiminnalleen ja teoilleen. Poliisin näkyvän toiminnan lisäksi myös viestintä on tässä keskeisessä roolissa: "Tehdään oikeita asioita ja kerrotaan niistä". Sosiaalisen median viestintä on yksi osa tätä kokonaisuutta, mutta Paksuniemen mukaan varsin tärkeä sellainen. Hän pitää tärkeänä että poliisi on siellä missä ihmisetkin ovat. (Paksuniemi 2014; 2015.)

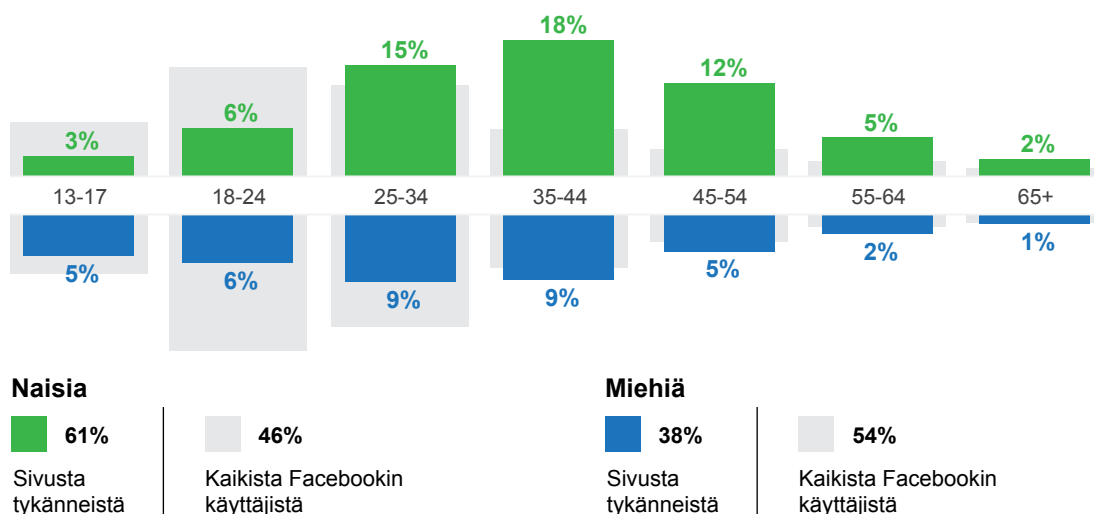
Sosiaalisen median viestintä kuuluu olennaisena osana poliisin kokonaisviestintäsuunnitelmiin. Julkaisuja ei suunnitella tarkkaan, vaan tietyt teemat suunnitellaan vuositasolla ja näitä aihepiirejä pyritään sitten nostamaan esille vuoden kuluessa. Suunnitelma on kuitenkin vain viitteellinen ja kirjoittajien ajatustyötä tukeva. (Paksuniemi 2015.) Sivuston sisällöntuotannosta vastaavat pääosin 5–7 poliisipäällystön jäsentä. Kirjoittajat ovat pääasiassa järjestyspoliisin ja rikospoliisin komisarioita, rikoskomisarioita, ylikomisario sekä rikosylitarkastaja. Lisäksi Itä-Suomen poliisilaitoksen viestintäpäällikkö ja -asiantuntija osallistuvat ylläpitoon omilla päivityksillään. (Paksuniemi 2014.) Päivityksissä käsiteltävät teemat kumpuavat poliisityön ajankohtaisista asioista sekä kirjoittajan omista näkemyksistä. Kirjoittajien vapautta aihevalinnoissa ei ole rajoitettu, mutta koska sisällön-

tuottajat edustavat poliisiviranomaista, ei poliisin virallisesta linjauksesta poikkeavia kannanottoja sivulle kirjoiteta. Myöskään päivitysten julkaisutahtia ei ole määritelty tarkemmin. Sisältöä sivulle tuotetaan sitä tahtia, kun sitä luonnollisesti syntyy. Tavoitteena kuitenkin on julkaista jotakin muutaman kerran viikossa. Aiemmin päivityksiä kirjoitettiin päällystön yleisjohtovuorojen aikana. Yleisjohtovuorojen aikana poliisit ovat irrotettu muista tehtävistä johtamaan koko poliisitoimintaa omalla alueellaan. Nykyään yleisjohtovuorot ovat pääpoliisiasemalla Kuopiossa, joten päällystöllä ei enää ole selkeää aikaa, jolloin päivittää ja seurata Facebookia. Tämä luonnollisesti tuo omat ongelmansa sivun ylläpitoon, mutta toisaalta se mahdollistaa kirjoittajakunnan laajentamisen. (Paksuniemi 2014; Kostamo 2014.)

Sosiaaliseen mediaan suhtaudutaan poliisilaitoksen sisällä pääosin positiivisesti, vaikkakin suhtautuminen vaihtelee. Etenkin alkuaikoina sosiaalinen media oli tuntemattomampi ja poliisin sosiaalisen median näkyvyyttä saatettiin pitää net-tisurffailuna. Myös sisällöntuottajien keskuudessa oli alkuvaiheessa vastahakoisuutta, mutta nykyään sosiaalisen median viestinnän tuomat hyödyt tunnustetaan ja siihen suhtaudutaan vähintään neutraalisti. Lisäksi se tunnustetaan osaksi oikeaa poliisityötä. (Paksuniemi 2014; Joutjärvi 2014; Kostamo 2014.)

Itä-Suomen poliisi -Facebook-sivun seuraajakunta on kirjavaa. Kuitenkin selkeä enemmistö, eli noin 61 prosenttia, sivua seuraavista Facebook-käyttäjistä on naisia. Sivun seuraajien suurin yksittäinen ikäryhmä ovat 35–44-vuotiaat ja seuraavaksi 25–34-vuotiaat naiset. Itä-Suomen poliisi -sivun seuraajakunta onkin hieman vanhempaa verrattuna kaikkiin Facebook-käyttäjiin, sillä Facebookin suurin käyttäjäryhmä ovat 18–24-vuotiaat miehet ja naiset. Kyseisen ikäryhmän edustajia on vain noin 12 prosenttia kaikista Itä-Suomen poliisi -sivun seuraajista (Kuva 1).

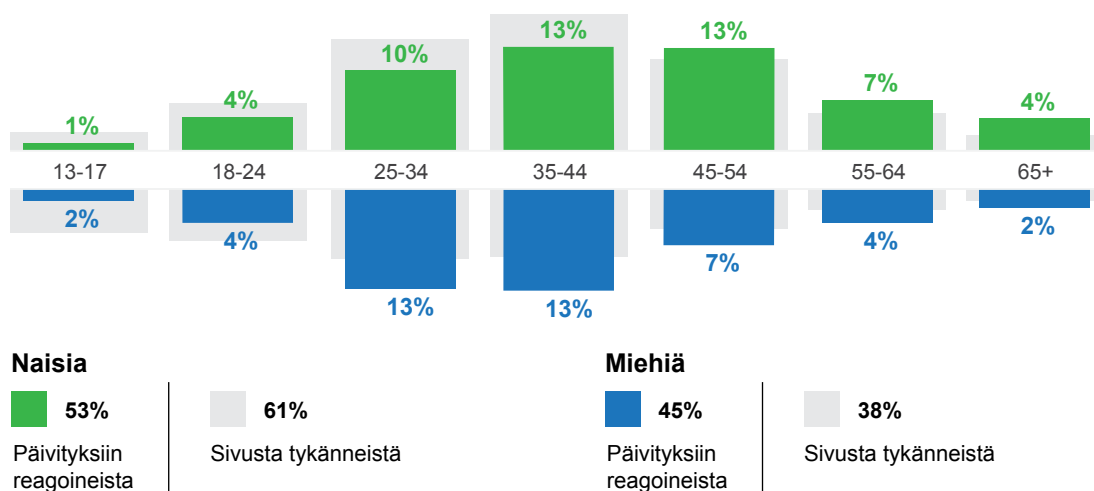
### Sivusta tykänneiden ikä- ja sukupuolijakauma



Kuva 1. Itä-Suomen poliisin Facebook-sivusta tykänneiden (eli seuranneiden) ikä- ja sukupuolijakauma heinä-elokuussa 2014 (Lähde: Facebook 2014).

Päivityksiä kommentoivat innokkaimmin 35–54-vuotiaat naiset sekä 25–44-vuotiaat miehet. Vähiten reaktioita päivitykset aiheuttavat nuorissa 13–24-vuotiaissa sekä yli 65-vuotiaissa Facebook-käyttäjissä (Kuva 2).

### Päivityksiin reagoineiden ikä- ja sukupuolijakauma



Kuva 2. Itä-Suomen poliisi -Facebook-sivun päivityksiin reagoineiden (esim. kommentoineet, tykänneet tai jakaneet päivityksiä) ikä- ja sukupuolijakauma heinä-elokuussa 2014 (Lähde: Facebook 2014).

### 3 Sosiaalisesta mediasta maineriskeihin

#### 3.1 Sosiaalinen media

Sosiaalinen media on tietotekniikkaa ja -verkkoja hyödyntävä viestinnän muoto, joka perustuu käyttäjien sisältöjen jakamiseen, verkostojen ja yhteisöjen luomiseen sekä niiden ylläpitämiseen (Sanastokeskus TSK 2010, 14; Suominen 2013, 15-17). Suomisen mukaan sosiaalisen median määritelmä ei ole pysyvä, sillä palvelut ja niiden käyttötavat muuttuvat lakkaamatta. Sosiaalinen media on 2010-luvulla muotoutunut yleiskäsitteeksi viitaten verkkopalveluihin, joissa on paljon keskenään kommunikoivia tai sisältöä jakavia käyttäjiä. (Suominen 2013, 15-17). Sosiaalinen media on tuonut merkittävän muutoksen yritysten ja yhteisöjen perinteiseen viestintätapaan. Perinteinen tiedonvälityksen auktoriteettiasema on kokenut kolauksen, kun yksisuuntainen tiedottaminen on muuttunut mahdollisuudeksi vuorovaikutteisuuteen ja keskusteluun sidosryhmän kanssa. (Kortesuo 2014, 27). Sosiaalisessa mediassa jokaisella on oikeus ja mahdollisuus kertoa mielipiteensä.

Suosittuja sosiaalisen median yhteisöpalveluja ovat tällä hetkellä muun muassa Facebook, Twitter, Instagram ja LinkedIn. Tässä opinnäytetyössä keskityn yhteisöpalvelu Facebookiin, ja käytän sen vakiinnuttamia termejä kuten *tykkääminen*, jonka avulla käyttäjä voi kommenttia kirjoittamatta kertoa pitäneensä jostakin toisen käyttäjän tai yhteisön julkaisemasta sisällöstä. *Tilapäivitys* tai *päivitys* on julkaisu (esimerkiksi mielipide, uutinen tai kuva) jonka käyttäjä tai yhteisö julkaisee seinällään. *Seinä* (myös aikajana) on käyttäjän tai yhteisön sivu, jossa tilapäivitykset ja kommentit julkaistaan päivämäärän mukaan esitettynä. *Seuraaja* on Facebook-käyttäjä, joka on tykännyt esimerkiksi jostakin Facebook-sivusta. Seuraajasta käytetään myös termiä *tykkääjä*, mutta selvyiden vuoksi en käytä sitä tässä opinnäytetyössä. *Jakaminen* tarkoittaa internetissä jo julkaistun sisällön edelleen jakamista. Jakaa voi esimerkiksi uutisartikkelin tai toisen käyttäjän tilapäivityksen omalla seinällään tai ryhmässä. (Facebook 2015.)

### 3.2 Maine ja sen merkitys sosiaalisen median aikakaudella

Maine oli vielä 2000-luvun alkupuolella uusi ilmiö suomalaisessa liike-elämässä, mutta tänä päivänä se on osa jokapäiväistä yrityspuhetta ja noussut tärkeäksi osaseksi yrityksen menestystä (Aula & Heinonen 2011, 11). Hyvä maine on tärkeää myös viranomaistoimijoille, ja se onkin nostettu keskeiseksi osaksi poliisin viestintästrategiaa:

Hyvä maine syntyy siitä, että tekee oikeita asioita ja kertoo niistä muille. Poliisi tekee hyviä tekoja päivittäin: estää rikoksia ja onnettomuuksia ja selvittää niitä. Hyvä maine ei synny siis ilman tekoja. Toisaalta hyvää mainetta ei synny ilman viestintää. Siksi viestinnän on oltava kiinteä osa kaikkea sitä työtä, jota poliisissa teemme. (Poliisin ylijohdo 2009b, 29.)

Pohjimmiltaan maine on jotakin asiaa koskeva tieto, huhu tai yleisön keskuudessa vallallaan oleva mielipide – se on useiden arvottavien kertomusten kokonaisuus. Maineella tai mainepääomalla tarkoitetaan organisaation näkymätöntä arvoa, joka saa asiakkaat, yhteistyökumppanit ja yleisön luottamaan organisaation tulevaisuuteen. Maineensa kautta organisaatiota joko arvostetaan tai ei. (Lehtonen 2009, 65-66; Aula & Heinonen 2002, 50; 2011, 12). Aulan ja Heinosen mukaan maineen perusolemus voidaan tiivistää kolmeen tekijään:

- 1) Maine on jotain mistä puhutaan
- 2) Siinä arvioidaan maineen kohdetta
- 3) Se on olemassa erilaisissa yleisöissä.

Maineen perusominaisuudet jakautuvat kahteen leiriin; ensinnäkin maine on mielikuvia – yleisö muodostaa käsityksen tietystä organisaatiosta. Toisaalta maine on toimintaa ja kokemuksia – se kumpuaa organisaation todellisesta toiminnasta. Maine on siis tulkinta organisaatiosta ja nämä tulkinnat muodostavat mielikuvien kokonaisuuden. Jokainen sidosryhmä ja sen jäsen muodostavat organisaatiosta oman tulkintansa, joka vaihtelee ajankohdan ja tulkintatilanteen mukaan. Mainetta määrittelevät organisaation menneisyys, nykyinen toiminta sekä suunnitelmat ja odotukset tulevasta eli mihin suuntaan organisaatio uskoo menevänsä ja uskovatko muut tähän. (Aula & Heinonen 2002, 36, 38; 2011, 14-15.)

Maine rakentuu erilaisilla areenoilla, joilla organisaation kannalta tärkeät henkilöt keskustelevat organisaatioon liittyvistä asioista. Aula ja Heinonen listaavat tällaisiksi mainejulkisuuksiksi muun muassa mediajulkisuuden (tv, lehdistö, radio, sekä edellä mainittujen sähköiset versiot), sosiaalisen median sekä verkon yhteisöpalvelut (mm. Facebook, Twitter ja LinkedIn), asiantuntijajulkisuuden (seminaarit ja konferenssit) sekä henkilökohtaisesti käydyt keskustelut (ns. peer to peer). Maineen rakentumisen kannalta olennaisimmaksi nostetaan kuitenkin organisaation sisäinen julkisuus eli henkilöstö. (Aula & Heinonen 2011, 36.)

Organisaation on toimittava toimintaympäristönsä normien ja arvojen mukaisesti tai se menettää yleisöjensä tuen. Mikäli organisaatio on osallisena jossakin toimessa tai tapahtumassa, joka loukkaa ympäristön odotuksia, voi herätä kysymys onko organisaatiolla oikeutta olla olemassa. Tällöin voidaan puhua legitimisyyuskriisistä. (Lehtonen 2009, 68.) Hyvä maine luo organisaatiolle suotuisat toimintaedellytykset, kun taas huono maine muuttaa organisaation elinolosuhteet heikoiksi tai jopa mahdottomiksi. Maine ratkaisee mitä yhteisöstä ajatellaan, puhutaan ja kirjoitetaan. Puhutaanko sen puolesta vai sitä vastaan? Kuunnellaanko sitä? Tehdäänkö sen kanssa yhteistyötä ja halutaanko sen kanssa ylipäätään olla tekemisissä? Suositellaanko sitä? Haetaanko sinne töihin ja halutaanko siellä olla töissä? (Vuokko 1998, 66; Karvonen 1999, 18; Aula & Heinonen 2002, 32, 50.) Tähän tiivistyykin hyvän maineen perimmäinen merkitys poliisiviranomaiselle – se ei näy yritysten tapaan taloudellisena menestyksenä tai jatkuvana asiakasvirtana, vaan kansalaisten luottamuksena ja turvallisuuden tunteena. Kansalaisten luottamus taas heijastuu suoraan poliisien työskentelyolosuhteisiin, ammatti-identiteettiin ja motivaatioon työtään kohtaan. Hyvä maine toimii myös rekrytoinnin apuvälineenä; Aulan ja Heinosen mukaan hyvämaineinen organisaatio on haluttu työpaikka ja täten sinne hakeutuvat töihin parhaat tekijät. Hyvämaineisen työnantajan palvelukseen jäädään myös pidemmäksi aikaa (Aula & Heinonen 2002, 110).

Joidenkin mukaan organisaation maineen suojavaikutus kriisitilanteessa on kiistaton: Hyvä maine pehmittää kriisin vaikutuksia, mutta on myös yhteydessä anteeksiantoon. Se toimii ruusunpunaisen filterin tavoin saaden ihmiset tulkitsemaan hyvät uutiset erinomaisiksi ja huonot uutiset satunnaisiksi vastoinkäymi-

siksi. Jos taas yleisöillä on organisaatiosta valmiiksi huono mielikuva, vaikutus on päinvastainen. Tällöin hyvät uutiset tulkitaan satunnaiseksi tuuriksi ja huonot uutiset katastrofiksi. (Karvonen 1999, 20; Aula & Heinonen 2011, 22; Korpiola 2011, 49.) Coombs ja Holladay kuitenkin ovat todenneet, ettei hyvä maineen suojavaikutuksesta ole tutkimusnäyttöä. Heidän tutkimuksensa osoitti hyvän ja neutraalin maineen vaikuttavan samalla tavalla. Toisaalta heidänkin mukaansa keuhno ennakkomaine oli organisaatiolle selvä riski. (Coombs & Holladay 2006, Lehtonen 2009, 71 mukaan)

Aulan ja Heinosen (2011, 14-15) mukaan syvälle juurtunutta mainetta on vaikea muuttaa – se pysyy ihmisten mielessä sitkeästi: kun on kerran jotakin, on aina jotakin. Sosiaalinen media on tuonut kuvioon oman mausteensa ja Korpiola (2011, 48) arvioikin, että verkkoyhteisöjen vallan lisääntyessä ihmisten mielikuva organisaatiosta voi muuttua hetkessä. Kielteisen julkisuuskierteen voi panna liikkeelle mikä tahansa virhe johdossa, viestinnässä tai asiakaspalvelussa. Ehkä tästä syystä Järven ja Vainikaisen mukaan asiantuntijat näkevätkin sosiaalisen median varsin epäsosiaalisena areenana. Kuulopuheet, juorut ja huuhaa-tieto leviävät verkon keskustelupalstoilla jopa tunneissa kautta maan – tai jopa maailmanlaajuisesti. (Järvi & Vainikainen 2010, 142.) Verkossa nämä jäljet jäävät elämään omaa elämäänsä eivätkä välttämättä katoa koskaan.

### **3.3 Maineriskit**

Maineriskillä tarkoitetaan organisaatiosta sidosryhmien keskuudessa muodostuvia kertomuksia, jotka eivät vastaa joko todellisuutta tai organisaation viestinnällisiä tavoitteita (Korpiola 2011, 49). Käytännössä se siis merkitsee mahdollisuutta tahrata maineensa tai vaaraa menettää se kokonaan. Maineriskit saavat alkunsa ennen kaikkea yrityksen omasta toiminnasta, viestinnästä, palveluista tai tuotteista. Organisaation puheet ja teot luovat odotuksia, joiden toteutumisista eri yleisöt arvioivat omista lähtökohdistaan. Suurten odotusten myötä maineriski kasvaa, sillä odotukset pitää pystyä myös lunastamaan. Mikäli siinä ei onnistuta, voi maineriski laueta ja synnyttää mainekriisin. (Aula & Heinonen 2011, 15, 59.)

Mielikuvan muodostumisen perusasetelma on yksinkertainen. Läsä on kaksi osapuolta: se, josta käsitys muodostetaan, ja se, jolle käsitys muodostuu (Karvonen 1999, 20). Käytännössä näiden sidosryhmien ja organisaation omien näkemysten välillä on eroja ja olisikin olennaista havaita, millaisia nämä eroavaisuudet ovat. Kysymys on siitä, näkevätkö sidosryhmät organisaation maineen samoin kuin organisaatio sen itse näkee. Mahdolliset mainekuulut olisikin tärkeää tiedostaa ja analysoida pystyäkseen tunnistamaan maineriskinsä riittävän hyvin. (Aula & Heinonen 2011, 61.)

Oman henkilöstön rooli on keskeisin tekijä maineriskien hallinnassa. Parhaimmassa tapauksessa henkilöstö toimii organisaation maineen suurlähtetiläänä, kun taas pahimmassa tapauksessa jokainen työntekijä on kävelevä maineriski. Tämän vuoksi maineen johtamisen on kohdistuttava myös henkilökunnan kouluttamiseen ja maineeseen liittyvien toimintaohjeiden teroittamiseen. Jotta organisaatiolla olisi mahdollisuus kehittyä maineeltaan erinomaiseksi, täytyy johdon ja henkilöstön välillä vallita luottamus. Organisaation täytyy arvostaa työntekijöitään, ilmapiirin on oltava motivoiva ja palkitseva, ja työntekijöiden on oltava sitoutuneita ja tyytyväisiä. Kuinka tähän tilanteeseen sitten päästään? Aula ja Heinonen liputtavat avoimen viestinnän puolesta. Henkilöstön on tiedettävä, miksi organisaatio on olemassa, mistä se on tulossa ja mihin suuntaan se on menossa. (Aula & Heinonen 2002, 106-110; 2011, 61.)

Organisaatiot jättävät usein hyödyntämättä asiakkailta ja sidosryhmiltä saatavaa tietoa; esimerkiksi asenteet ja arvostukset elävät jatkuvasti. Onkin tärkeää, että organisaatio pitää silmällä erilaisia muutoksesta kieliviä merkkejä, sillä näillä signaaleilla voi olla suuri vaikutus organisaation tulevaisuuden näkymiin. (Aula & Heinonen 2011, 57, 61.) Tällaisiksi signaaleiksi voidaan lukea esimerkiksi sosiaalisessa mediassa muodostuvat suositut keskusteluteemat; luotaamisen ja mediaseurannan avulla näihin signaaleihin kyetään reagoimaan jo varhain. Nopean reagoinnin ansiosta keskusteluteemoihin voidaan myös pyrkiä vaikuttamaan ja tuottamaan asianmukaista tietoa, ennen kuin organisaation maineelle haitallinen agenda muodostuu julkisessa keskustelussa tai verkossa. (Korpiola 2011, 82-83.)



Maineriskejä tai -kriisejä ei kuitenkaan voida poikkeuksetta kutsua katastrofeiksi. Riski on myös mahdollisuus ja poikkeustilanteet avaavat tilaisuuden mainevoittoihin, mikäli tilaisuus osataan vain käyttää oikein. (Aula & Heinonen 2011, 59.) Kriisin aiheuttama julkisuus antaa organisaatiolle mahdollisuuden lisätä muun muassa tunnettuuttaan ja nostaa esille vaihtoehtoisia näkökulmia (Korpiola 2011, 28).

### 3.4 Mainekriisit ja niistä selviäminen

Nykypäivän internet on mukana kaikkialla, jolloin kenen tahansa teot tai sanomiset voivat päätyä julkisuuteen välittömästi vailla juurikaan kontrollia, siitä mitkä asiat sinne nousevat käsiteltäviksi. Sosiaalisen median voima voi nostaa esiin todellisia epäkohtia, kiteyttää massojen ärtymyksen ja vetää huomion juuri sinne, missä eri organisaatioiden laiminlyönnit majailevat. Vaikka sosiaalinen media ei itsessään aiheuta mainekriisejä, se voi kasvattaa kriisin leimahtamisen todennäköisyyttä ja levittää tapahtumat laajemman yleisön tietoisuuteen. Tämänäyttypiset seikat toimivatkin erinomaisina motivaattoreina organisaatioille korjata virheensä ja tehdä asiat oikein. (Aula & Heinonen 2011, 80, 102-103.)

Mikä sitten tulkitaan mainekriisiksi? Lehtosen (2009, 84) yksinkertainen määritelmä kriisille on tapahtuma tai tilanne, jossa organisaatio on osallisena ja jonka avainyleisöt ovat kriisiksi tulkinneet. Organisaation avainyleisöiksi hän lukee osapuolet, joiden tuki on välttämätöntä organisaatiolle tai joiden vihamielisyys organisaatiota kohtaan olisi tuhoisaa. Kriisi on tapahtuma, joka voi vaurioittaa vakavasti organisaation julkisuuskuvaa ja mainetta, haitata sen operaatioita, vähentää organisaation uskottavuutta sekä rapistuttaa työntekijöiden lojaalisuutta ja moraalialia. (Lehtonen 2009, 117-118, 44.) Selvennetään tätä poliisinäkökulmasta vielä esimerkin kautta: On tapahtunut henkirikos, josta tiedottaminen on poliisin vastuulla. Tällaisessa tilanteessa poliisi ei tee varsinaista kriisiviestintää vaan viestii kriisistä. Kriisiviestinnästä voidaan puhua, mikäli poliisin omassa organisaatiossa tapahtuu jotain kriittistä. Poliisi voi esimerkiksi epäonnistua henkirikoksesta tiedottamisesta, jolloin tilanne saattaa muodostua

kriisiksi poliisille. Tällöin tarvitaan poliisin kriisiviestintää. (Paksuniemi 2015.) Itä-Suomen poliisi -Facebook-sivulla tällaisia kriisejä voisivat sytyttää esimerkiksi varomaton kirjoitus tai yksittäisen poliisin rike.

Mediajulkisuudessa kamppaillaan nopeasti syntyvistä mielikuvista ja agendoista, ja se tekee kriisiviestinnän johtamisesta vaativaa. Jos huomataan, että muodostumassa on kielteistä julkisuutta, on organisaation kyettävä torjumaan väärää tietoa välittömästi. Digitaalisessa julkisuudessa kriiseihin on vastattava nopeasti ja toimintastrategian valinnassa tulisi osua heti oikeaan. Ensimmäiseksi on tunnistettava kriisityyppi ja valittava vastaamisstrategia. Kriisiin voi vastata neljällä eri tavalla, jotka ovat kieltäminen, vähättely, vahvistaminen ja vastuunotto. Näistä kieltäminen ja tapahtuneen vähättely toimivat vain harvoin ja ne kääntyvät helposti organisaatiota vastaan. Vahvistaminen, jossa korostetaan hyviä asioita ja suunnataan huomio toisaalle, toimii erityisesti jo ennestään hyvämaineisilla toimijoilla. Vastuunotto ja kriisin hyväksyminen toimivat suomalaisessa kulttuurissa, jossa arvostetaan rehellisyyttä ja vastuullisuutta eikä pelätä kasvojen menettämistä. Korpiolan mukaan tahriintuneen maineen pelastaminen onnistuu vain oikeita tekoja tekemällä. Luottamuksen palautuminen on kriittistä maineenhallinnan kannalta. Mainetta ei kannata yrittää pelastaa selittelemällä tekojaan mediassa. (Korpiola 2011, 79-82, 96.)

Sosiaaliseen median keskusteluun tulee osallistua joko omalla tai organisaation nimellä. Oma kanta aiheeseen on esitettävä samalla foorumilla, josta kohu on lähtenyt liikkeelle. Argumentoinnin tulee olla täsmällistä ja johdonmukaista. Kriisin syyt on kerrottava ytimekkäästi ja kuinka organisaatio aikoo ratkaista kriisin – on kuitenkin pidättäydyttävä lupaamasta liioja. Sosiaalisen median keskustelua ei voi hallita, vaan keskustelukumppaneita tulee kuunnella ja heille on oltava läsnä. Joskus, esimerkiksi häirikkö-tapausten yhteydessä, on viisasta olla hiljaa. On ratkaisevan tärkeää, että viestintä on avointa, ongelman ratkaisemiseen on valjastettu riittävästi voimavaroja ja asiaa hoidetaan eteenpäin. Sidosryhmien epätietoisuutta ja turhautumista voi lievittää olemalla avoin. Yhteydenpitoa kohderyhmään kannattaa jatkaa loppuun asti ja kertoa kuinka asia etenee. (Kortesuo 2010, 96; Korpiola 2011, 47, 106.) Kortesus muistuttaa kiinnittämään huomiota vastapuolen tunnetilaan ja ottamaan se huomioon vastausta laaditta-

essa: Jos toinen on positiivinen tai neutraali, niin sinäkin voit olla. Jos taas vastapuolen tunnetila on negatiivinen, on hänelle kyettävä antamaan rakentava vastine. Esimerkiksi huolissaan olevalle on vastattava rauhoittelevasti, vihaiselle paneutuen ja neutraalisti sekä surulliselle empaattisesti. (Kortesuo 2014, 80.)

Kriisin ratkettua on tärkeää aloittaa välittömästi jälkihoito. Ihmisten mielikuvat kriisijohtamisen ja kriisiviestinnän onnistumisesta ratkaisevat palaako sidosryhmien luottamus. Kuten maineessa, myös kriisissä on kyse tarinoista ja mielikuvista. Mikäli organisaation viestintä ei toimi oikein, voi hyvinkin hoidettu tilanteenratkaisu välittyä mediassa tappiona. Korpiolan mukaan kriisi tuo mukanaan aina muutoksen. Sisäisen viestinnän täytyy tukea paluuta arkeen. Kriisin jälkeen on hyvä pohtia peruskysymyksiä, kuten mitä kriisin taustalla oli, mitä arvoja kriisi haastoi, mitä uusia mahdollisuuksia se toi ja opettiko se mitään. Johdon on hyvä tulkita kriisiä ja antaa vastauksia henkilöstölle. Mikäli organisaatio jättää hämmentyneeseen tilaan, lisää se jännitteitä ja vie voimaa päämäärätie-toiselta työskentelyltä. (Korpiola 2011, 107-109.)

Parhaimmillaan hyvin hoidettu kriisi voidaan kokea organisaation sisällä yhdessä voitetuksi taisteluksi, jonka avulla henkilöstön samaistuminen ja sitoutuminen kasvaa organisaatiota kohtaan. Huonosti hoidettu kriisi taas johtaa päinvastaiseen tilanteeseen, jolloin henkilöstö vieraantuu ja muuttuu pahimmillaan jopa välinpitämättömäksi organisaatiota kohtaan. (Korpiola 2011, 110.) Organisaation julkisuuskuvaaan kriisillä on samantyyppiset vaikutukset. Heille, joilla ei ennestään ollut mielikuvaa organisaatiosta, kriisi antaa aiheen mielipiteen muodostamisen tueksi. Jo aiemmin organisaation kanssa tekemisissä olleet joutuvat taas arvioimaan uudelleen mielipiteensä. Lopputuloksena voi olla organisaatioon negatiivisesti suhtautuvien joukon kasvu ja entisten tukijoukkojen luovuttaminen, mutta onnistuneesti hoidettuna yleisön luottamus kasvaa ja yhteistyökumppanit sitoutuvat organisaatioon tiiviimmin. (Lehtonen 2009, 45.)

## 4 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusmenetelmä

### 4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusaineisto

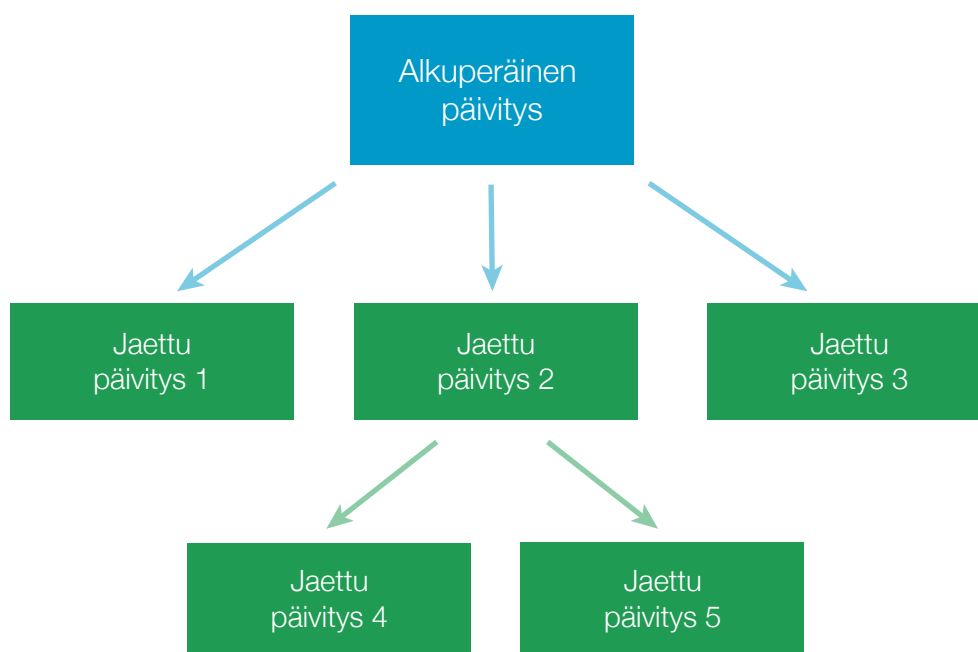
Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa Itä-Suomen poliisin Facebook-sivustolla mahdollisesti piileviä maineriskejä. Pysin muodostamaan kokonaiskuvan millaiset päivitykset kiinnostavat lukijoita ja innostavat reagoimaan, ja millaiset eivät. Mikä lukijoita ärsyttää ja provosoi? Näiden teemojen kautta pyrin löytämään mahdollisia epäkohtia ja muodostamaan käsityksen sivuston kehitystarpeista.

Tutkimusanalyysini jakautuu kahteen osaan: Ensimmäisessä osassa tutkin Itä-Suomen poliisi -Facebook-sivun sisältöjä ja kommentteja yleisellä tasolla muutamana kuukauden ajanjaksolla. Toisessa osassa paneudun tarkemmin yksittäisen päivityksen ja sen kommenttien tutkimiseen. Itä-Suomen poliisin kirjoittamat kommentit on rajattu ulos kummankin tutkimusosuuden kommenttiaineistosta.

Ensimmäisen tutkimusosion aineistona käytin sivun päivityksiä sekä kommentteja ajalta 5.2.2014–30.4.2014 (keräyspäivä 11.10.2014). Aikajakso oli rajattava melko lyhyeksi, sillä opinnäytetyölle varattu aika ei olisi riittänyt suuremman aineiston läpikäymiseen. Otantaan kuului yhteensä 53 päivitystä sekä niiden 1605 kommenttia. Lisäksi hyödynsin Itä-Suomen poliisilaitoksen luvalla Facebookin tarjoamia kattavia tilastoja sivuston tapahtumista: esimerkiksi päivitysten tykkääjämääriä, sivun kävijämääriä ja niin edelleen. Aikajakso valikoitui tutkittavaksi, sillä se sisälsi paljon erityyppisiä ja -teemaisia päivityksiä. Aikajaksolla oli myös muutama paljon keskustelua herättänyt päivitys.

Tutkimuksen toinen osio koostuu 1.8.2013 julkaistun ”Aamuöinen avautuminen, osa 1000” -päivityksen kommenttien sisällönanalyysistä. Valitsin päivityksen mukaan tutkimukseen, sillä kirjoitus on herättänyt sivulla poikkeuksellisen vilkasta keskustelua lähes tuhannen kommentin voimin, mutta se on saanut myös runsaasti negatiivista palautetta, mikä on melko harvinaista Itä-Suomen poliisin Facebook-sivuilla.

Selvennän vielä aineiston rajauksia: Facebookissa on mahdollista jakaa toisen käyttäjän tuottamaa sisältöä eteenpäin. Esimerkiksi henkilö A julkaisee Facebook-seinällään tekstin, jonka henkilöt B, C ja D päättävät jakaa omilla Facebook-seinillään. Päivitys voi levitä samaan tapaan eteenpäin muiden käyttäjien toimesta, jolloin henkilön A julkaisema teksti voi levitä lähes loputtomasti (katso kuva 3). Tämä mutkistaa päivityksen tilastoja ja niiden tulkitsemista. Henkilön A julkaiseman päivityksen kommenttiosioon muodostuu kommentteja ja tykkäyksiä, kun taas henkilöiden B, C ja D jakamiin päivityksiin muodostuvat omat, alkuperäisestä päivityksestä täysin erilliset keskusteluketjut ja tykkäykset. Kun Facebook-käyttäjät ovat jakaneet Itä-Suomen poliisin päivityksiä omilla seinillään, on näihin jaettuihin päivityksiin saattanut muodostua keskustelua. Käyttäjän yksityisyysasetuksien mukaan jaettu päivitys ja sen kommentit ovat ulkopuoliselle joko näkyvissä tai piilotettuna. Nämä kommenttimäärät näkyvät kuitenkin Facebookin tarjoamissa tilastoissa, mutta rajasin ne aineistosta ulos, koska en päässisi analysoimaan läheskään kaikkia näistä kommentteista. Tästä syystä tutkimukseni kommenttianalyysoisuuksissa on käytetty pelkästään alkuperäisen päivityksen yhteyteen muodostunutta keskustelua.



Kuva 3. Päivityksen leviäminen käyttäjien jakojen kautta.

Luvussa 5.1 esitettyjen tilastojen aineisto on kerätty sekä alkuperäisestä päivityksestä että jaoista. Tämä siksi, että saisin muodostettua mahdollisimman kat-

tavan kuvan siitä, kuinka onnistuneesti päivitys on aktivoinut lukijoitaan. Olen merkinnyt kunkin kaavion yhteyteen mahdollisimman tarkasti, miten siinä käytetty data on kerätty. Luvussa 5.1 käytetään lisäksi termiä *yksittäinen Facebook-käyttäjä*, jolla tarkoitetaan esimerkiksi keskusteluun osallistuneiden yksittäisten käyttäjien lukumäärää. Mikäli yksittäinen käyttäjä on kommentoinut, jakanut tai tykännyt päivityksestä useammin kuin kerran, on hänet laskettu tilastoihin mukaan kuitenkin vain yhden kerran. Päädyin käyttämään tätä lukua, että voisin muodostaa tarkemman käsityksen siitä, kuinka monia eri henkilöitä päivitykset aktivoivat.

## 4.2 Tutkimusmenetelmä

Tällaisen aineistokokonaisuuden tutkimusmenetelmäksi sopii laadullisen sisällönanalyysin ja määrällisen sisällön erittelyn yhdistelmä. Kummallakin lähestymistavalla pyritään luokittelemaan ja teemoittelemaan sisältöä, luoden kokonaiskuvaa verkkokeskustelun sisällöistä ja teemoista.

Määrällisessä sisällönerittelyssä lasketaan ja luokitellaan tekstin sisältämiä aiheita, toimijoita, mielipiteitä, sekä näiden välisiä suhteita. Analyysin tulokset voidaan esittää esimerkiksi graafisina kuvaajina ja numeroina. Ongelmaksi voi kuitenkin muodostua tutkittavan ilmiön kuvaaminen liian tiivistäen ja yksinkertaistaen. Siksi määrällisen aineiston tuloksia tulisi tulkita viiheinä tapahtumista ja kokemuksista. (Hakala & Vesa 2013, 220–221).

Sisällönanalyysin avulla pyritään kuvailemaan aineiston sisältöä sanallisesti sekä järjestämään se selkeään ja tiiviiseen muotoon, kadottamatta kuitenkaan aineiston sisältämää informaatiota. Analysoinnilla pyritään muodostamaan hajanaisesta aineistosta yhtenäistä ja selkeää informaatiota, ja lisäämään täten aineiston informaatioarvoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 106–108).

Tutkimuksessani käytin aineistolähtöistä eli induktiivista analyysimenetelmää. Aineistolähtöistä analyysia voi kuvata kolmivaiheisena prosessina: 1) aineiston pelkistäminen, jossa informaatiota tiivistetään tai pilkotaan osiin,

2) ryhmittely, jossa aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia tekijöitä ja 3) teoreettisten käsitteiden luominen, jossa erotellaan tutkimukselle olennainen tieto ja tämän perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Luokituksia voi yhdistellä niin kauan kuin se on aineiston näkökulmasta mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-111.)

Käytännössä aloitin tutkimusprosessini jaottelemalla päivitysten kommentit kategorioihin positiivinen, neutraali, negatiivinen tai määrittelemätön. Katgoria määräytyi kommentin sävyn perusteella päivityksen sisältöä tai poliisia kohtaan. Seuraavaksi keskityin negatiivisiin kommentteihin, ja jaottelin ne teemansa perusteella omiin luokkiinsa. Lopuksi tiivistin jokaisen luokan ydinsanoman tai -sanomat, jolloin oli helpompi hahmottaa kokonaiskuva siitä, mitkä teemat nousivat esiin negatiivis- ja kriittissävytteisessä keskustelussa. Koska monet kommentit olivat pitkiä ja niissä käsiteltiin mahdollisesti useampaakin teemaa, saattoi sama kommentti sijoittua useaan eri luokkaan.

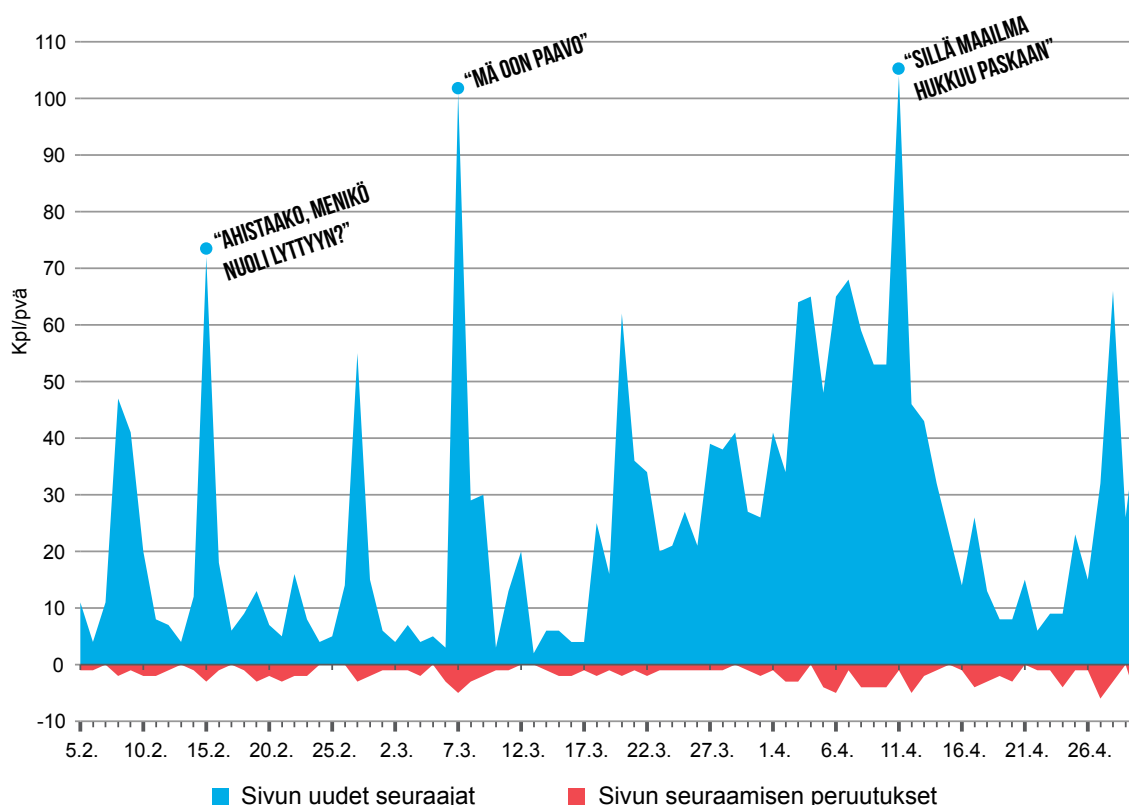
Tutkimuksen kommenttianalyysi painottuu negatiivisiin kommentteihin. Koin negatiivisten kommenttien sisällönanalyysin tärkeänä osana opinnäytetyötä, sillä niiden kautta saadaan konkreettista tietoa siitä, mikä ihmisiä ärsyttää ja mitkä seikat päivityksessä voidaan lukea potentiaalisiksi maineriskeiksi.

## **5 Aikajakson päivitykset ja kommentit**

### **5.1 Katsaus sivun päivityksiin ja kommentteihin**

Tutkittu aikajakso sijoittui välille 5.2.2014–30.4.2014. Aikajakson alussa sivun tykkääjämäärä oli 13 184 ja lopussa 15 213 henkilöä. Seuraajamäärä siis kasvoi tutkitun aikajakson aikana 2029 seuraajalla eli noin 13,3 prosenttia. Suositujen päivitysten vaikutus näkyy selvästi lisääntyneenä sivun seuraajien määränä (kuva 4); Esimerkiksi ”Sillä maailma hukkuu paskaan” -päivityksen jälkeen sivulle on tullut 104 uutta seuraajaa ja ”Mä olen paavo” -päivityksen jälkeen 101 seuraajaa, kun keskimäärin uusia sivun seuraajia tulee päivässä noin 26 kappaletta.

Aikajakson aikana sivun seuraamisen lopetti yhteensä 151 henkilöä. Eniten negatiivista palautetta saaneet päivitykset eivät näy kävijäkatona eikä sivun seuraamisen peruutuksissa näkynyt selkeitä piikkejä, vaan niitä tuli tasaiseen tahtiin pieniä määriä. Osa näistä vähistäkin sivun seuraamisen perumisista selittynee Facebook-käyttäjätilien lakkauttamisina.



Kuva 4. Sivun uudet seuraajat sekä seuraamisen peruneet käyttäjät per päivä ajalla 5.2–30.4.2014. (Lähde: Facebook)

Itä-Suomen poliisi -sivun päivitykset tavoittavat kymmeniä- ja parhaimmillaan jopa satojatuhansia Facebook-käyttäjiä. Tutkitulla ajanjaksolla päivityksen keskimääräinen kokonaiskattavuus oli noin 24 200 yksittäistä Facebook-käyttäjää. Kokonaiskattavuus kertoo, kuinka moni Facebook-käyttäjä on nähnyt päivityksen. Se ei kuitenkaan merkitse sitä, että käyttäjä olisi lukenut päivityksen, joten aukottomasti ei voi sanoa, että näin moni käyttäjä olisi todellisuudessa päivityksen nähnyt ja kiinnittänyt siihen huomiota. Viitteitä päivityksen levinneisyydestä se kuitenkin antaa. Aikajaksolla suurimman kokonaiskattavuuden saavutti ”Mä oon paavo” -päivitys, jonka kokonaiskattavuus oli yhteensä lähes 271 000 henkilöä.



## 5.2 Lukijoiden aktivointi

Millaiset päivitykset sitten saavat lukijoiden huomion? Tutkitun aikajakson ehdottomasti suosituin päivitys oli 7.3.2014 julkaistu ”Mä oon Paavo”, joka oli inostanut yhteensä 3604 henkilön jakamaan päivityksen eteenpäin, 820 eri Facebook-käyttäjää on kommentoinut sitä ja 10 332 yksittäistä käyttäjää on tykännyt päivityksestä (kuvat 5 ja 6). Päivityksen suosio ei ole ihme, sillä jo pelkkä aihevalinta takaa sen että lukijat tulevat reagoimaan tavalla tai toisella. Eläimet vetoavat ihmisten tunteisiin sekä hyvässä että pahassa. Vielä toimivampi keino herättää lukijoiden kiinnostus on käyttää päivityksessä valokuvaa eläimestä. Kyseisessä päivityksessä käytetty valokuva kissasta avittaa lukijan kiinnostuksen herättelyssä myös toisella tapaa, sillä valokuva paljastaa kirjoituksen teeman jo ensimmäisellä vilkaisulla. Pelkkää tekstiä sisältävää päivitystä täytyisi lukea vähän matkaa päästäkseen selvyyteen aiheesta. Kolmas poikkeava seikka päivityksessä on käytetty kirjoitustyyli. Päivitys on kirjoitettu kissan näkökulmasta, ja vaikutelman vahvistamiseksi ilmaisun tehokeinona on käytetty puhekielisyyttä sekä murre sanoja. Päivityksessä on tarinallinen ote, mutta se tarjoilee lukijalle myös asiaa kissa-aiheisten vinkkien muodossa.

Kokonaisuutena aikavälin toiseksi suosituin päivitys on 15.2.2014 julkaistu ”Ahistaako, menikö nuoli lyttyyn?”. Se on kerännyt 1066 jakajaa, 4062 tykkääjää ja 324 kommentoijaa. Kirjoitus käsittelee poliisin työstä virkavapaalla olleen komisario Kimmo Wetterstrandin kokemuksia Afganistanista, jossa hän työskenteli Euroopan Unionin Afganistan -poliisioperaatiossa. Kirjoituksessa pelataan vastakohdilla Suomen ja Afganistanin olojen välillä, ja haastetaan lukija pohtimaan asioiden suhteellisuutta. Kirjoituksessa luetellaan lakoniseen ja itseironiseen tyyliin suomalaisille tyypillisiä, enemmän tai vähemmän merkityksellisiä valitusvirsiä: ” - - Oliko ladulla kävellyt ennen hiihtolenkkiäsi koiran ulkoiluttaja ja uralla oli ainakin kahdessa kohtaa selvät tassun painaumat? Eikö Merta-ranta selostakaan Olympiakiekkoa? Onko talvella liian kylmä ja kesällä liian kuuma? - -”. Jokainen lukija voi varmasti samaistua ainakin yhteen kirjoittajan mainitsemaan valitusvirteen. Kirjoitus jatkuu oletettavasti kirjoittajan omilla kokemuksilla sekä tilastotiedoilla Afganistanista, joiden rinnalla suomalaisten murheet näyttävät kovin pieniltä. Teksti tarjoaakin useita elementtejä, jotka herättä-

vät lukijassa tunteita ja joihin kommentoijat voi tarttua. Moni voi esimerkiksi kokea eri yksilöiden murheiden rinnastamisen epärealistiseksi, kun toiset taas kokevat empatiaa heikommassa asemassa olevia kohtaan. Kirjoituksessa ei ole käytetty kuvitusta.

Myös 3.4.2014 julkaistu ”Tuodaan viinaa”, sekä 11.4.2014 julkaistu ”Sillä maailma hukkuu paskaan” ovat onnistuneet keräämään keskimääräistä enemmän kommentteja ja jakoja. Kummassakin päivityksessä on käytetty takuuvarmasti huomiota herättäviä kuvia: ”Tuodaan viinaa” -päivityksessä on valokuva poliisin takavarikkovaraston hyllystä, jossa on runsaasti takavarikoitua alkoholia. ”Sillä maailma hukkuu paskaan” -päivityksessä on taas kuvattu maastoon luvattomasti hylättyjä huonekaluja sekä muuta jätettä. Tällaisissa tapauksissa jo pelkät kuvat voivat aktivoida lukijan reagoimaan ja ne toimivat erinomaisena johdatuksena itse kirjoituksen lukemiseen.

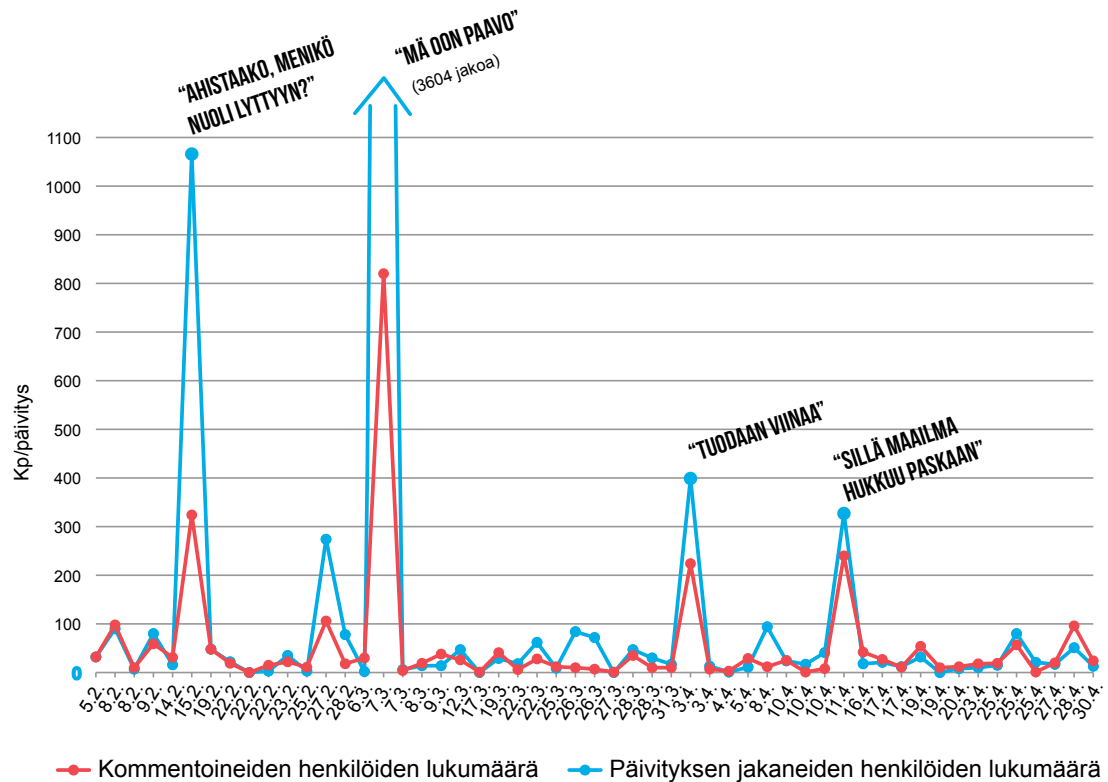
”Tuodaan viinaa” -päivitys käsittelee laittoman alkoholin välityksen historiaa ja nykytilaa poliisin näkökulmasta. Suomalaisille maistuu viina, ja se näkyy vahvasti myös maakunnan poliisin arjessa. Kirjoituksessa esitellään ilmiötä eri näkökulmista rennon jutustelemaan sävyyn, ja otetaanpa siinä myös varovasti kantaa yhteiskunnan tarjoamien keinojen riittävyyteen alkoholiongelman edessä.

”Sillä maailma hukkuu paskaan” -päivitys käsittelee roskaamista; Miten jätelaki suhtautuu roskaamiseen ja millaisia rangaistuksia siitä on käytännössä mahdollista saada. Kirjoittaja itse on kiteyttänyt päivityksen ydinajatuksen varsin hyvin: ”Muistutanpahan vain, että tällainen uhka on olemassa, sillä pieni pelko persiissä monesti edistää lakien noudattamista”. Tällaista aihetta käsiteltäessä olisi mielestäni tarpeellista lisätä tekstiin myös jonkinlainen kehoitus toimintaan. Tässä toimisi muistutus siitä, että kierrätyskeskukset vastaanottavat käytettyjä huonekaluja ja elektroniikkaromun voi viedä ilmaiseksi ostopaikkaan. Lisänä voisi olla myös linkki jätelaitoksen verkkosivuille, josta lukija voi tarkistaa jätteen vastaanottopaikat ja kierrätysohjeet. Myös lukijoita voi pyytää jakamaan kommentissa vaikkapa kierrätysvinkkinsä.

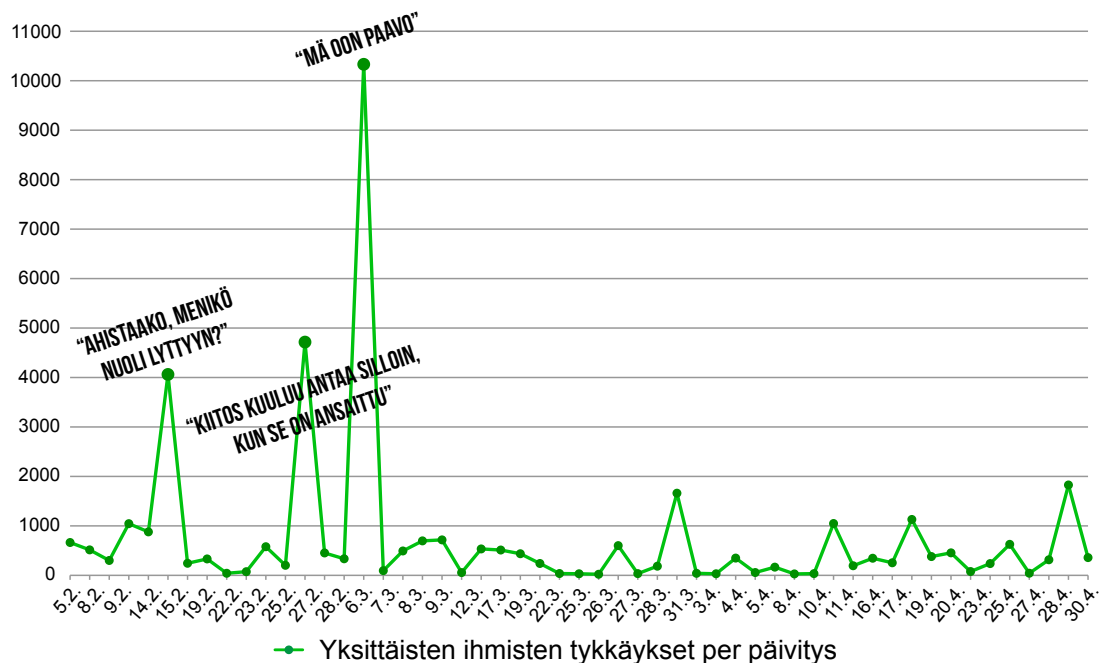
Yllä kuvaillut päivitykset ovat hyvin tyypillisiä tekstejä Itä-Suomen poliisit-sivulle. Niitä yhdistävät tarinallinen tai jutusteleva kirjoitustyyli, rentous, ironia ja tietynlainen hupsuus. Eniten lukijoita aktivoineet päivitykset olivat teemoiltaan ”sekalaista seurakuntaa”, mutta kärkipäästä erottuivat tavalla tai toisella eläimiin liittyneet päivitykset, aihepiiriltään positiivisia asioita käsitelleet päivitykset sekä provokatiiviset tarinat. Tämä ei ole yllättävää, sillä keveitä aiheita, kuten suloisia eläinkuvia tai onnellisia loppuja sisältäviä juttuja lukijoiden on luonnollisesti helppo kommentoida.

Mikä sitten ei aktivoi lukijoita? Kokonaisuutena vähiten lukijoita aktivoineet päivitykset olivat muiden poliisilaitosten tai nettipoliisien päivityksiä, joita Itä-Suomen poliisi -sivu oli jakanut omalla seinällään. Näissä tapauksissa jaetun päivityksen lukenut on kuitenkin saattanut siirtyä kommentoimaan alkuperäistä kirjoitusta, joten hiljaisuus ei välttämättä merkitse etteikö päivitys olisi kiinnostanut lukijoita. Aikajaksolle sijoittui myös useita kadonneen henkilön etsintään liittyviä päivityksiä, jotka myös sijoittuivat vähiten reagoituihin päivityksiin. Arkaluontoisen ja vakavan aiheen vuoksi on kuitenkin luonnollista, ettei tämäntyyppisiin päivityksiin reagoida kovin paljoa.

Aineiston pohjalta voi siis arvioida, että lyhyet ja pelkästään informatiiviset päivitykset eivät saa aktivoitua lukijakuntaa. Otanta on kuitenkin pieni, eikä kovin tarkkaa kuvaa ole mahdollista muodostaa. Yksikään aikajakson päivityksistä ei kuitenkaan ole jäänyt kokonaan ilman reaktioita, eli kaikki päivitykset onnistuivat herätteleämään ainakin muutaman lukijan.



Kuva 5. Yksittäisten Facebook-käyttäjien kommentit ja jaot ajanjaksolla 5.2.–30.4.2014. Aineistossa mukana sekä alkuperäinen päivitys, että jaot.

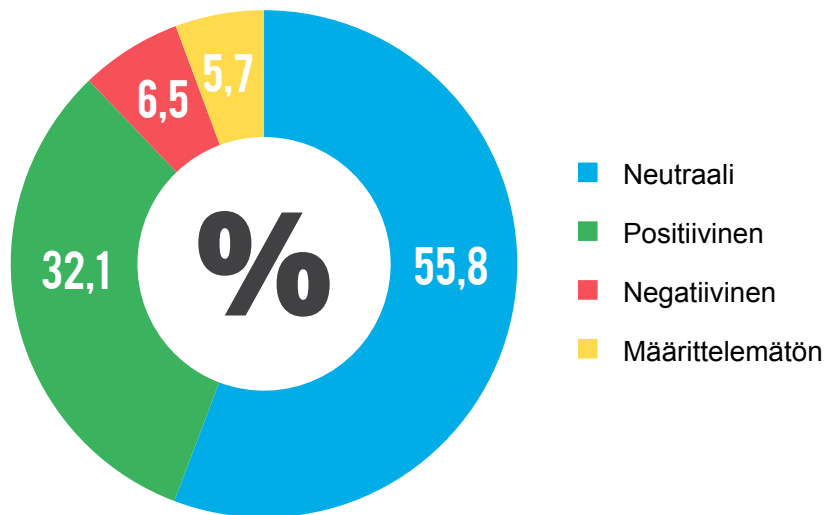


Kuva 6. Päivityksen saamat tykkäykset yksittäisiltä Facebook-käyttäjiltä. Aineistossa mukana sekä alkuperäinen päivitys, että jaot.

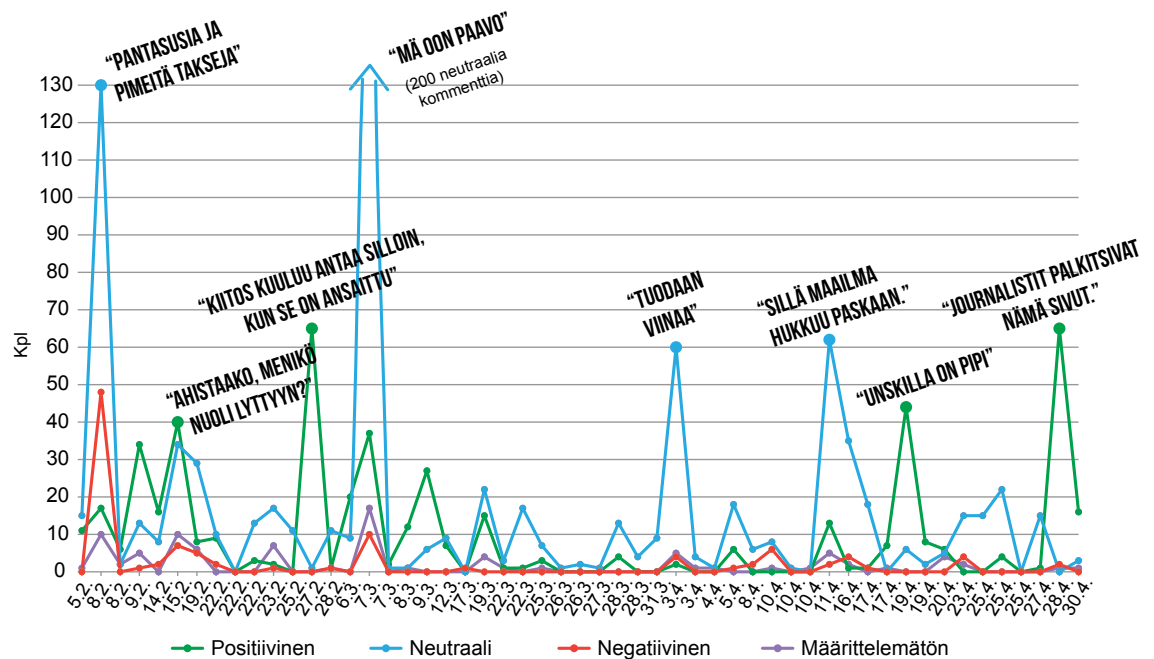
Kuinka moni käyttäjä sitten kommentoi tai ylipäättään toimii aktiivisesti yhteisöpalveluissa? Kynnys kirjoittaa tai kommentoida sosiaaliseen mediaan on totta kai korkeampi kuin seurata ja lukea sitä. Jonkinlaisia viitteitä suomalaisten sosiaalisen median käyttötavoista saadaan Tilastokeskuksen toteuttamasta väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimuksesta. Sen mukaan 51 prosenttia 16–89-vuotiaista suomalaisista oli seurannut erilaisia sosiaalisen median yhteisöpalveluja viimeisten kolmen kuukauden aikana. Tutkimuksessa selvitettiin, kokevatko nämä yhteisöpalvelujen käyttäjät olevansa palveluissa seurailijoita, satunnaisia kommentaattoreita vai aktiivisia toimijoita. Tutkimuksen mukaan naisista 23 prosenttia luokitteli itsensä aktiivisiksi toimijoiksi, kun miehistä vastaava osuus oli vain 14 prosenttia. Seurailijana itseään piti 30 prosenttia naisista ja 43 prosenttia miehistä. (Tilastokeskus 2014.) Moni siis jättää lausumatta mielipiteensä julkisesti ja tyytyy ehkä vain tykkäämään päivityksestä tai sadattelemaan sitä itsekseen.

### 5.3 Negatiiviset kommentit

Negatiivisella kommentilla tarkoitan kommenttia, jossa on kielteinen sävy joko päivitystä tai poliisia kohtaan. Noin 6,5 prosentissa, eli 104:ssä tutkitun aikajakson kommentista oli löydettävissä kielteinen sävy joko poliisin julkaisemaa päivitystä tai poliisia itseään kohtaan (kuva 7). Eniten negatiivissävytteistä keskustelua aikajaksolla syntyi 8.2.2015 julkaistun ”Pantasusia ja pimeitä takseja” -päivityksen yhteyteen (kuva 8). Muissa päivityksissä negatiivisia kommentteja ei ollut mainittavan paljoa, mutta esimerkiksi myös ”Mä oon paavo” ja ”Ahistaako menikö nuoli lyttyyn?” -päivitykset keräsivät jonkin verran kielteistä palautetta. Negatiiviset kommentit eivät aina liittyneet itse päivitykseen, vaan ne saattoivat kohdistua esimerkiksi poliisin toimintatapoihin, asenteeseen, tiedottamiseen ja niin edelleen.

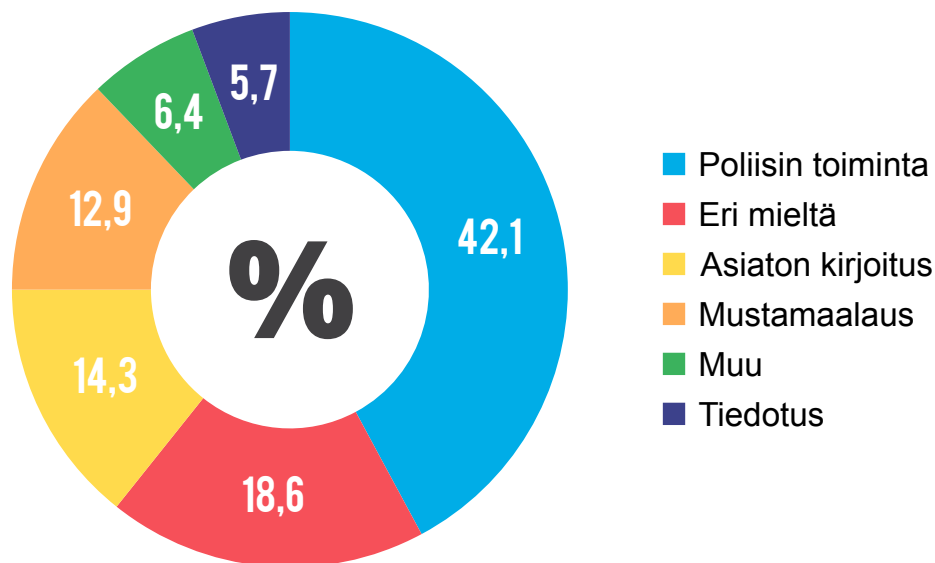


Kuva 7. Kommenttien sävy poliisia tai päivitystä kohtaan (n=1605).



Kuva 8. Aikajaksolla julkaistujen päivitysten kommenttien sävy asteikolla positiivinen, neutraali, negatiivinen ja määrittelemätön. Päivitysten jakoihin kirjoitetut kommentit eivät sisällyneet aineistoon. (n=1605).

### Negatiiviset kommentit



Kuva 9. Aikajaksolla julkaistujen päivitysten negatiivisissa kommentteissa toistuneet teemat (n=104).

Jaottelin negatiiviset kommentit karkeasti kuuteen eri ryhmään (Kuva 9.) kommentissa käsiteltyjen teemojen perusteella. Yksittäinen kommentti voi kuulua useampaan eri ryhmään. Alla avaan eri teemaluokkien sisältöjä yleisellä tasolla sekä esimerkkitaustusten kautta:

#### Poliisin toiminta

Ei välttämättä liity itse päivitykseen vaan poliisin toimintatapoihin tai tekoihin elävässä elämässä. Esimerkiksi kommenteissa on tiedusteltu, miksi poliisi on toiminut jossain tilanteessa kuten on toiminut – esimerkiksi pulaan joutunutta ei ole autettu tai poliisi ei ole saapunut paikalle pyydettyäessä. Suurin osa tämän luokan kommenteista liittyi kuitenkin ”Pantasusia ja pimeitä takseja”-päivitykseen, joka sai runsaasti kriittistä palautetta sekä kirjoituksesta itsestään että poliisin toimintatavoista päivityksessä käsitellyn salametsästys-tapauksen hoidossa.

#### Eri mieltä aiheesta

Kommenteissa on oltu eri mieltä kirjoituksessa jaetuista faktoista, neuvoista tai aihevalinnasta. Aihevalinta on nähty vääränä tai merkityksettömänä. Täten myös poliisin toimintatavat on voitu kyseenalaistaa: ”Eikö teillä ole oikeita rikok-

sia ratkottavana, kun tällaiseen takerrutte?”. Esimerkitapauksina mainitsen ”Pantasusia ja pimeitä takseja” –päivityksen kommentteineen, joissa ei uskottu salametsästäjien hyödyntävän pantasusitietoja, kuten poliisi epäili, vaan poliisin tutkinnan koettiin olevan ajojahti metsästäjiä kohtaan. Muutama kommentoija koki raiskauksia käsitelleen 16.4.2014 julkaistun ”Mun kroppa, mä päätän...” -päivityksen keskittyneen liikaa tuntemattomien tekemiin niin sanottuihin puska-raiskauksiin, vaikka ne edustavat vain pientä osaa kaikista raiskauksista. Päivityksen uskottiin turhaan lisäävän naisten pelkoa tulla raiskatuksi.

### **Asiaton kirjoitus**

Kommentoijat pitivät päivitystä asiattomana. Esimerkiksi ”Mun kroppa, mä päätän...” -päivityksen kommentteissa mainittiin kirjoituksen syyllistäneen naisia ja luoneen naisille eräänlaista käyttäytymisohjeistoa, sen sijaan että valistus kohdistettaisiin potentiaalsiin raiskaajiin. Useassa metsästysrikoksen tutkintaa käsitelleen ”Pantasusia ja pimeitä takseja” -päivityksen kommentissa taas huomautettiin, että kirjoitus on liian provosoiva, asenteellinen ja syyllistävä. ”Ahistaako menikö nuoli lyttyyn” -päivityksen kommentteissa koettiin kirjoittajan ylenkatso- neen afganistanilaisia ja kirjoituksen nostaneen tarpeettomasti esille toisen kulttuurin puutteita, kun olisi ollut mahdollista kertoa myös maan parhaista puolista. Muutamissa kommentteissa pohdittiin, ovatko päivitykset poliisiviranomaisen virallinen kanta asiaan ja voiko poliisi ylipäättään julkaista tämäntyyppisiä tekstejä. Esimerkkinä ”Ahistaako menikö nuoli lyttyyn”.

### **Mustamaalaus**

Nämä kommentit liittyivät valtaosin ”Pantasusia ja pimeitä takseja” -päivitykseen. Moni kommentoija koki edellä mainitun Facebook-päivityksen sekä poliisin tiedotustavan kyseisen tapauksen yhteydessä leimanneen metsästäjät sekä kaikki muutkin metsässä liikkujat rikollisiksi.

### **Muu**

Muihin luokkiin kuulumattomat sekalaiset kommentit:

- 14.2.2015 julkaistussa ystävänpäivä-päivityksessä käytettiin kuvaa, josta moni kommentoija löysi rasistisen näkökulman. Kommentoijat suhtautuivat asiaan melko rennosti, mutta toisinkin olisi voinut olla.



- Muu-luokkaan päätyivät myös sellaiset kielteiset kommentit, joissa ei ollut varsinaista aihetta, mutta niissä oli selkeä negatiivinen pohjavire.

### **Tiedotus**

Kommentoijat eivät olleet tyytyväisiä tiedotuksen tasoon; oli tiedotettu liian vähän tai väärään aikaan. Myös valheellisen tiedon jakamisesta oli muutamia mainintoja, kuten esimerkiksi ”Pantasusia ja pimeitä takseja” -päivityksessä.

### **5.4 Yhteenveto**

Negatiivisissa kommentteissa toistuivat tietyt teemat: kommentoijia ärsyttivät poliisin toimintatavat sekä asiattomat tai tiettyä ryhmää mustamaalanneet Facebook-päivitykset. Lisäksi närää aiheuttivat tiedotuksen taso tai tiedotuksen tyyli, jotka eivät tyydyttäneet kommentoijia. Kokonaisuudessa eniten negatiiviseksi tulkittavia kommentteja (lähes 50) löytyi ”Pantasusia ja pimeitä takseja” -päivityksestä, joissa useammassa epäiltiin poliisin toimintatapojen aiheuttavan pysyvää hallaa metsästäjien ja poliisin välisiin suhteisiin, sekä heikentävän osapuolien yhteistyömahdollisuuksia. Vaikka päivitys keräsi kaikkiaan enemmän positiivista ja neutraalia palautetta, se vaikutti tulleen ei-metsästäjiltä, kun taas negatiivinen palaute vaikutti tulleen metsästäjiltä.

Kuumana käyvä kommenttiosio ei ole pelkästään poliisin sanailun ansiota, vaan keskustelu heijastelee hyvin voimakkaasti eri medioissa jatkuvasti käytävää pe-topoliitikka-keskustelua sekä syrjäseutujen asukkaiden turhautumista tilanteeseen. Tämänäyttymyksissä kuohuvissa keskusteluissa olisi tärkeää, että ylläpitäjä olisi paikalla valvomassa keskustelun kulkua, korjaamassa virheellistä tietoa ja antamassa tarvittaessa lisäinformaatiota. Kyseiseen yli 200 kommenttia sisältäneeseen keskusteluun poliisi oli kommentoinut viisi kertaa, joista neljä kommenttia olivat sellaisia, jotka antoivat keskustelijoille lisätietoa aiheesta. Tämä on liian vähän, sillä moni poliisille osoitettu kysymys jäi ilman vastausta.

Muissa aikajakson päivityksissä negatiivissävytteinen keskustelu ei ryöpsähtänyt ”Pantasusia ja pimeitä takseja” -päivityksen tasolle eivätkä niiden kommentit

tit olleet yhtä huolestuttavia. Yksi huomioarvoinen seikka löytyy kuitenkin ”Ahistaako, menikö nuoli lyttyyn?” -päivityksestä, jota on jaettu ahkerasti eteenpäin. Kun päivitys lähtee leviämään laajasti, on yhä useampi tekstin lukija sellainen, joka ei ole aiemmin lukenut Itä-Suomen poliisin päivityksiä, eikä täten tiedä kirjoitusten tai kirjoittajien taustoja. Tällöin päivitys ja aihevalinta voi vaikuttaa lukijasta kummalliselta ja väärinymmärretyksi tulemisen riski kasvaa. Kyseisessä päivityksessä käsitellään Euroopan Unionin Afganistan -poliisioperaatiossa työskennelleen suomalaispoliisin kokemuksia Afganistanin matkastaan, mutta tätähän satunnainen lukija ei todennäköisesti tiedä. Päivitys voi siksi vaikuttaa kovin irralliselta ja hämmentää lukijaa. Tässä tapauksessa suurin osa lukijoista vaikuttaa tietäneen taustat ja ymmärtäneen kirjoituksen tarkoituksen, mutta ihmettelijöitäkin löytyy: ”Miksi poliisiviranomainen julkaisee tällaista?”. Voisikin olla paikallaan lisätä tämäntyyppisten päivitysten yhteyteen lyhyt selite, jossa kirjoittajan tai kirjoituksen taustoja selvennetään lauseella-parilla. Tässä tapauksessa kirjoittaja onkin julkaissut väärinkäsityksiä oikaisevan kommentin, josta on ollut apua.

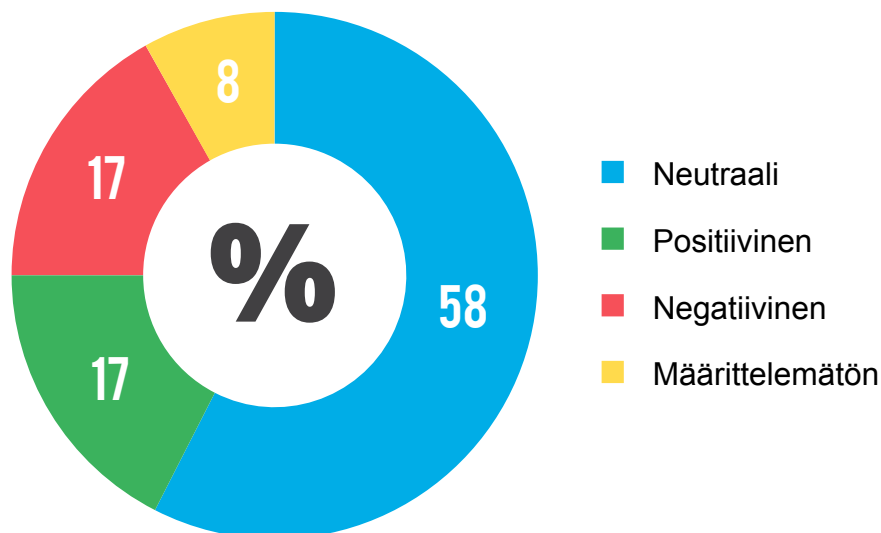
”Pantasusia ja pimeitä takseja” -päivityksessä nousee esille myös toinen seikka, joka kannattaa huomioida päivitysten helppolukuisuuden sekä lukijaystävällisyyden vuoksi. Päivityksessä käsiteltiin kahta tärkeää aihepiiriä: tutkinnassa ollutta metsästysrikosta sekä laittomia takseja. Tällä kertaa pimeistä takseista ei kuitenkaan ollut mahdollista keskustella, sillä kiivaana vellonut susikeskustelu tukahdutti yksittäiset taksi-aihetta käsitelleet kommentit alleen. Voisikin olla viisasta käsitellä päivityksessä vain yhtä tärkeää aihepiiriä kerrallaan, jolloin kommenttiosio pysyy selkeämpänä ja lukijoille annetaan mahdollisuus keskustella aiheesta.

## 6 Aamuöinen avautuminen, osa 1000

### 6.1 Yleiskatsaus

Sivulla 1.8.2013 julkaistu ”Aamuöinen avautuminen, osa 1000” on teini-ikäisten vanhemmille suunnattu suorasanaisten viesti, jolla pyritään kiinnittämään vanhempien huomio nuorten yöllisen mopoilun aiheuttamiin häiriöihin. Kirjoitus on pitkä ja polveileva, kuten Itä-Suomen poliisin Facebook-päivitykset usein ovat, mutta myös avoimen provokatiivinen. Tyyli on toiminutkin tehokkaana keskustelunavaajana, sillä pelkästään alkuperäiseen päivitykseen on tullut lähes tuhat kommenttia, noin 9350 tykkäystä ja reilut 6000 jakoa. Keskustelua on käyty kiihkeästi puolesta ja vastaan.

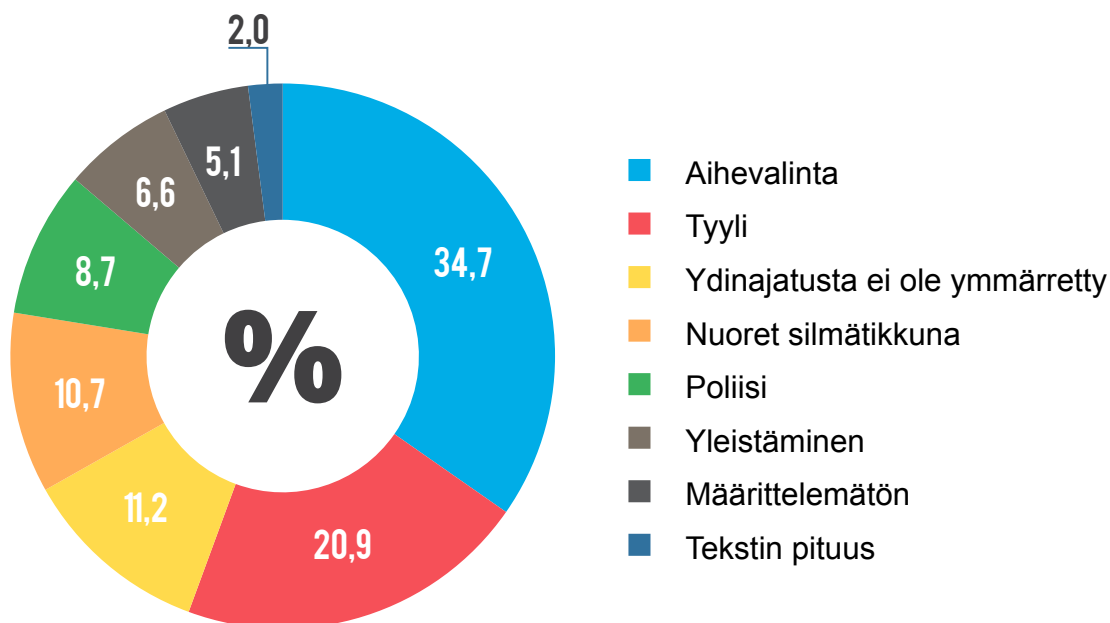
Luokittelin kommentit jaolla positiivinen, neutraali, negatiivinen ja määrittelemättömä, tulkiten kommentin sävyä joko päivitystä tai poliisiviranomaista kohtaan (Kuva 10). Suuri osa kommentteista, eli 58 prosenttia oli sävyiltään neutraaleja. Niissä saattoi olla negatiivisia tai positiivisia sävyjä, mutta kokonaisuuden puolesta ne eivät kuuluneet selkeästi kumpaankaan luokkaan. Sekä positiivisia että negatiivisia kommentteja oli karkeasti laskettuna saman verran, eli noin 17 prosenttia kaikista kommentteista. Positiivisiksi kommentteiksi laskin kommentit, joissa joko selväsanaisesti keuhuttiin päivitystä tai poliisia tai se oli muilla tavoilla tulkittavissa myönteiseksi. Negatiivisiksi luokittelin kommentit, joissa oli negatiivinen sävy joko päivitystä tai poliisia kohtaan. Määrittelemättömään luokkaan sijoitin kaikki kommentit, joista ei pystynyt päättämään kommentin sävyä varmasti ja joiden sisältöä ei pystynyt tulkitsemaan tai jotka eivät liittyneet aiheeseen millään tavalla. Ajoittain, varsinkin keskustelun edetessä oli haastavaa päätellä oliko jokin tietty kommentti kohdistettu päivitykseen tai sen kirjoittajalle vai toiselle kommentoijalle. Täysin epäselvissä tapauksissa luokittelin kommentin määrittelemättömäksi.



Kuva 10. Kommenttien sävy poliisia tai päivitystä kohtaan (n=932).

## 6.2 Negatiiviset kommentit

Seuraavassa vaiheessa keskityin päivityksen negatiivisten kommenttien tarkempaan analyysiin. Negatiivisia kommentteja aineistossa oli yhteensä 157 kappaletta. Aineistoa läpikäydessäni havaitsin melko nopeasti ne muutamat teemat, jotka toistuivat negatiivisissa kommenteissa. Aiheluokkia muodostui lopulta kahdeksan: yleistäminen, tekstin pituus, tyyli, aihevalinta, nuoret silmätikkuna, ydinajatusta ei ole ymmärretty ja poliisi (Kuva 11). Lisäksi oli epäselviä kommentteja, jotka sijoitin kategoriaan määrittelemätön. Yksittäisessä kommentissa oli yksi tai useampi ydinaihe: mikäli aiheita oli useampia, merkitsin kommentin jokaiseen siinä esiintyvään teema-luokkaan, esimerkiksi *tyyli* ja *tekstin pituus*.



Kuva 11. Negatiivisissa kommenteissa esiintyneet teemat (n=157).

Seuraavaksi avaan jokaisen teemaluokan sisältöjä tarkemmin:

### **Aihevalinta**

Päivityksen aihevalinta koettiin merkityksettömäksi tai huonoksi. Noin kolmasosa kommenteista kuului tähän luokkaan. Kommentoijien mukaan päivityksessä kuvailtu ongelma on pieni eikä siihen juuri tarvitsisi kiinnittää huomiota. Tyypilliset kommentit olivat ”kyllä maailmaan meteliä ja suurempiakin murheita mahtuu” ja ”muuttakaa maalle”.

### **Tyyli**

Tämän luokan kommenteissa toistuivat sanat narina ja valitus. Vaikka päivitys onkin suunnattu vanhemmille, toivotaan sen vaikuttavan häiriötä aiheuttavien nuorten käytökseen – tällöin sen todellinen kohderyhmä ovat nuoret. Tähän kohderyhmään päivitys ei kuitenkaan välttämättä uppoa, sillä sen tyyli koettiin nuoria alentavana sekä holhoavana. Moni toivoikin asiallisempaa sekä aikuismaisempaa kommunikointityyliä, jossa nuoria kohdeltaisiin vertaisenaan.

Kirjoituksessa käytetyn tyylin koettiin provosoivan ja siten pahentavan ongelmaa. Kirjoituksessa koettiin olleen perusnegatiivinen asenne nuoria kohtaan, ja sen epäiltiin vaikuttavan negatiivisesti myös nuorten asenteeseen virkavaltaa kohtaan.

### **Ydinajatusta ei ole ymmärretty**

Tämän luokan kommentteissa oli muita teemaluokkia enemmän hajontaa. Kommentteja läpikäydessä syntyi vaikutelma, ettei päivityksen sanomaa oltu ymmärretty oikein – ehkä kirjoitusta ei oltu luettu kokonaan tai se oli vain tulkittu väärin. Näille kommentteille tyypillistä oli voimakas provosoituminen kirjoituksista ja niin sanottua olkiukkoa vastaan hyökkääminen. Olkiukko on argumentointivirhe, jossa vastapuolen näkemyksestä kehitetään vääristelty tai liioiteltu versio, ja jota vastaan sitten hyökätään ja pyritään näin mitätöimään alkuperäinen väite (Tenhunen 1999). Tässä tapauksessa esimerkkinä ovat kommentoijat, jotka kokivat poliisin kieltävän nuorilta mahdollisuuden vapaaseen ulkona liikkumiseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen.

### **Nuoret silmätikkuna**

Päivitys koettiin hyökkäyksenä nuoria kohtaan. Moni kommentoija hämmästeli, miksi nuoret valikoituvat niin usein poliisin silmätikuksi: ”Ihan sama mitä me tehdään, niin aina se on väärin”. Nuoria kohtaan toivottiin enemmän ymmärrystä. Useissa kommentteissa tuotiin myös esille puute nuorten ajanviettopaikoista, joissa he saisivat luvallisesti viettää aikaa.

### **Poliisi**

Näissä kommentteissa kritisoitiin poliisia, poliisin käytäntöjä sekä toimintaa. Kommentteja riitti laidasta laitaan, eivätkä kaikki liittyneet itse päivitykseen. Joistakin kommenteista paistoi läpi todella negatiivinen ennakkoasenne poliisiviranomaista kohtaan, jolloin tämäntyyppinen provokatiivinen päivitys on omiaan heittämään bensaa liekkeihin.

## **Yleistäminen**

Yleistäminen on tyyliseikka, mutta se mainittiin erillisenä niin monta kertaa, että irrotin sen omaksi luokakseen. Tämän luokan kommenteissa koettiin, että häiritsevästi käyttäytyvien nuorten joukko on pieni eikä koko ikäryhmää saisi leimata yksittäisten henkilöiden tekojen vuoksi. Yleistämistä pidettiin huonona ja loukkaavana tehokeinona.

## **Määrittelemätön**

Määrittelemättömiä kommentteja oli noin viisi prosenttia kaikista negatiivisista kommenteista. Tähän kategoriaan sijoitin kaikki epäselvät kommentit. Tällaisia olivat esimerkiksi epäselvät hymiöt, täysin aiheesta irralliset kommentit tai viestit jotka olivat osoitettu jollekin, mutta niistä ei pystynyt päättämään viestin kohdetta. Myös sarkasmia sisältäneet viestit olivat haastavia tulkittavia ja usein ne olikin turvallisinta sijoittaa ne tähän kategoriaan.

## **Tekstin pituus**

Yhteensä neljässä negatiivisessa kommentissa mainittiin tekstin olevan liian pitkä tai rönsyilevä. Määrä ei ole suuri, mutta katsottaessa aineistoa kokonaisuutena huomaa, että moni on ymmärtänyt päivityksen ydinviestin väärin: tekstin selkeyttäminen ja lyhentäminen voisi auttaa ongelmaan. Kommenteissa mainittiin muun muassa päivityksen olleen melkoinen vuodatus. Toisessa kommentissa kerrottiin päivityksen olleen mielipiteenä hyvä, mutta lyhyempänä ja tiiviimpänä pakettina sen uskottiin saavan enemmän huomiota ja olevan uskottavampi.

## **6.3 Yhteenveto**

Provokaatioon vastataan provokaatiolla: päivitys on kirjoitettu kärjistettyyn sävyyn, jolloin ei olekaan yllätys, että kommenttiosio on pullollaan kiivastuneita vastineita. Voiko päivityksen katsoa olevan riskitekijä poliisin maineelle? Nuorten ja heidän vanhempiensa kannalta kyllä. Provosoinnilla on saatu ihmisten mielenkiinto heräämään, mutta onko se oikea keino jos kohderyhmä on kokenut kirjoituksen alentavan heitä? Negatiiviset kommentit heijastelivat kuvaa kovin

tiukkapipoisesta ja nalkuttavasta poliisista. Kirjoitusta on tulkittu mustavalkoisesti ja pinnallisesti eikä viestin ydinsanoma saavuta kohderyhmäänsä. Päivityksen lukeminen saattaa ennemminkin aiheuttaa mopoilevissa nuorissa vastareaktion ja lisätä kiusantekoa.

Valtaosa kommentteista on kuitenkin ymmärtäviä ja positiivisia. Ilmiö on aiheuttanut monelle päänvaivaa, ja lukemattomissa kommentteissa jaettiin omia kokemuksia sekä havaintoja aiheesta. Julkiselle keskustelulle on selkeästi tilausta. Positiivisista kommentteista välittyi kiitollisuus, jota moni koki poliisin pukiessa heidän turhautuneisuutensa sanoiksi. Aiheen käsittely oli koettu tarpeelliseksi ja tärkeäksi. Kiitosta saavat suoraksi ja napakaksi kuvailtu teksti. Aihepiiri on kuitenkin mielipiteitä jakava, ja se on aiheuttanut nahistelua myös kommenttijien kesken. Vaikka viestejä on tulvinut aiheesta ja sen vierestä, ei kommenttijien välille kuitenkaan synny kunnollista vuorovaikutteista keskustelua, sillä muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta pääosa kommentoijista on vain heittänyt oman viestinsä jonon jatkoksi.

Poliisin osallistumista kaipaisi tähänkin keskusteluun. Päivityksen kommenttiosio on villiintynyt ja lähtenyt elämäänsä omaa elämäänsä varsin nopeasti. Varsinaisia kysymyksiä poliisille ei kommenttiketjussa esitetä, mutta selvennystä ja läsnäoloa väärinymmärretty päivitys kaipaisi. Pari asialliseen sävyyn kirjoitettua kommenttia voisi muuttaa monen negatiivisesti kommentoineen mielipidettä.

## **7 Pohdinta**

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kartoittaa Itä-Suomen poliisin Facebook-sivuston sisältöön liittyviä maineriskejä, muodostaen kokonaiskuvan siitä, millaiset sisällöt kiinnostavat lukijoita ja mikä lukijoita ärsyttää ja provosoi. Tutkimani aineisto ei ollut kovin laaja, mutta siitä huolimatta se tarjoaa suuntaviivoja siihen, mikä lukijoita kiinnostaa ja ärsyttää. Suurempi aineisto voisi mahdollisesti nostaa esiin useampiakin ongelmakohtia, ja luultavasti nyt todetut seikat nousisivat selkeämmin esiin.



Opinnäytetyöprosessini on ollut pitkä ja opettavainen. Tutkimussuunnitelmani muuttui matkan varrella monta kertaa ja välillä punainen lanka tuntui olevan hukassa. Alkuvaiheessa tutkimusaineistoni oli aivan liian suuri, eikä sitä olisi mitenkään ollut mahdollista analysoida luotettavasti opinnäytetyölle varatussa ajassa. Aineiston aikavälin kaventaminen kannatti, vaikkakin kattavammasta tai eri ajankohdasta poimitusta aineistosta olisi voinut tulla esiin erityyppisiä tuloksia.

Opinnäytetyöni tuloksia ei voi tulkita absoluuttisina totuuksina, vaan ennemminkin vihjeinä todellisuudesta. Uskon, että toisen henkilön toteuttamana tutkimustulokset pysyisivät samansuuntaisina, vaikkakin yksittäiset kommentit saatettaisiin tulkita eri tavoin. Suuressa osassa aineistoa oli paljon tai jonkin verran tulkinnanvaraa, sillä kirjoitetusta tekstistä on vaikea tunnistaa esimerkiksi sarkasmia. Joku toinen olisi saattanut tulkita toisin. Uskon kuitenkin, että havaintojen pääpainopisteet pysyisivät samansuuntaisina, kuten myös havaitsemani ongelmakohdat. Tutkimus on helposti toistettavissa, sillä aineisto löytyy vapaasti verkosta.

Jälkikäteen ajatellen tekisin joitakin asioita toisin. Aineiston rajaisin alusta asti tarkemmin, sillä nyt heitin aikaa hukkaan käymällä läpi sellaista aineistoa, jota en käyttänytkään lopullisessa työssä. Parannettavaa näkisin myös tutkimusanalyysin syvällisyydessä. Aineistosta olisi saanut irti paljon enemmänkin ja analyysi jäi joiltain osin melko pinnalliseksi. Toisaalta aikataulu on rajallinen ja raja-  
us vedettävä johonkin. Kaiken kaikkiaan olen työhön ja oppimisprosessiini tyytyväinen.

Aineistosta saadut tulokset osoittavat, että Itä-Suomen poliisilaitoksen sosiaalisessa mediassa julkaisemasta sisällöstä löytyy joitakin eriasteisia riskitekijöitä. Se, mitä näistä sisällöistä voi aiheutua, on tietyn väestöryhmän luottamuksen lasku ja/tai vihamielisen asenteen lisääntyminen poliisia kohtaan. Tämän voi aiheuttaa esimerkiksi poliisin julkaisema kirjoitus tai poliisin toiminta oikeassa elämässä.

Ensimmäisenä ongelmakohtana ja riskitekijänä näkisin lukijoiden ärsyyntymisen erilaisista tekstien tyyliseikoista, joita tässä aineistossa olivat erityisesti yleistävä, syyttävä tai holhoava kirjoitustyyli. Helppoahan tämän ongelman korjaaminen ei ole, sillä kaikkia on mahdotonta miellyttää. Jokainen yksilö tulkitsee maailmaa omalla tavallaan peilaten tapahtumia taustaansa ja kokemuksiinsa. Teksti, josta joku huvittuu, voi loukata toista. Tutkimusaineistossa kyse oli kuitenkin suurempien ryhmien suuttumuksesta, joten tyylilinjauksia on hyvä pohtia tarkkaan. Liian pehmeäksi ei kuitenkaan ole syytä ryhtyä, sillä silloin sivu menettäisi osan persoonastaan.

Kirjoitusten heikko laatu ei ongelma, mutta pituus ja selkeys saattaa olla. Verkotekstejä ja sosiaalista mediaa seurataan tänä päivänä kaikkialla, esimerkiksi lukijoiden liikkuesssa paikasta toiseen. Tällöin tekstiin ei keskitytä kovinkaan tarkasti. Lisäksi Kortesuon (2014) mukaan näytöltä lukeminen on hitaampaa kuin paperilta lukeminen, jolloin tekstin on oltava helppolukuista sekä nopeasti silmäiltävissä. Itä-Suomen poliisien sanoja säästelemättömät tarinat ovat täten kaksipiippuinen juttu: vaikka tarinat ovat sivuston menestystekijä, aiheuttavat pitkät ja polveilevat tekstit vaaran, ettei lukija jaksakaan lukea tekstiä kokonaan tai sen viesti tulkitaan väärin. Aineistossa ongelma näkyi pääosin rivien välistä, mutta varsinkin ”Aamuöinen avautuminen, osa 1000” –päivityksessä ongelma oli selkeästi nähtävillä, ja sen kommenttiosiota löytyikin toinen toistaan villimpiä tulkintoja kirjoittajan tarkoitusperistä. Ratkaisuna tähän voisi toimia jo mainittu silmäiltävyyden parantaminen. Se onnistuu esimerkiksi luetteloilla, numeroinneilla sekä lyhyillä tekstikappaleilla ja sanoilla (Kortesuo 2014, 33-35).

Kolmantena ongelmakohtana näkisin poliisin läsnäolon puutteen keskusteluissa. Poliisilla on päivittäin lukuisia haastavia asiakaskohtaamisia ja sivuston keskustelua selatessa kävi nopeasti ilmi, etteivät kansalaiset arastele poliisin julkista kritisointia. Poliisien tekemiset ja tekemättä jättämiset raportoidaan sosiaaliseen mediaan ja usein asiaan toivotaan jonkinlaista selitystä. Viranomaistoinnin läpinäkyvyyden kannalta tämä on hyvä asia, mutta mikäli vastauksia toivova jätetään oman onnensa nojaan tai vastaus ei tyydytä häntä, alkaa epä-tietoisuus täytyä väärillä mielikuvilla, ennakkoluuloilla, peloilla, ”musta-tuntuu”-tiedoilla sekä kuulopuheilla. Luonnollisesti myös Facebook-sivuston päivitykset

ovat jonkinasteinen uhka, sillä kirjoitukset ovat usein provokatiivisia ja ylilyönnit mahdollisia. Näistä ylilyönneistä tai muista tilanteista syntyneisiin kysymyksiin on oltava valmiina reagoimaan. Valppaus on valttia, sillä alkava kohu saadaan tarvittaessa laantumaan lisätietoja antamalla tai väärinymmärryksiä oikaisemalla.

Sosiaalisen median ydin piilee vastavuoroisuudessa. Tätä vastavuoroisuutta on kyettävä ylläpitämään, keskusteluissa on oltava läsnä, kysymyksiin on vastattava ja ongelmat ratkaistava. Tutkitun ajanjakson yhtenä suurimpana puutteena näkisinkin juurikin sivun yksisuuntainen kommunikaation. Olisi hyvä, mikäli päivityksen kirjoittaneella poliisin edustajalla olisi mahdollisuus olla keskustelussa enemmän mukana. Mikäli keskustelija on ymmärtänyt päivityksen aivan väärin tai mikäli keskustelu saa asiattomia tai laittomia sävyjä, olisi poliisin selvennettävä tai rauhoitettava keskustelua. Ei olisi pahitteeksi, mikäli päivityksen kirjoittaja kirjoittaisi keskustelun lomaan pienen yhteenvedon tai tilannepäivityksen tapahtumien kulusta.

Tietyistä ongelmakohdista huolimatta valtaosa tutkitun aineiston kommentteista oli kuitenkin positiivisia tai neutraaleja: ”Aamuöinen avautuminen, osa 1000” päivityksessä positiivisia kommentteja oli 157 kappaletta, ja ajanjaksolla 5.2.–30.4.2014 niitä oli 515 kappaletta. Poimin aineiston kommenttien joukosta sellaisia positiivisia seikkoja, joilla lukijat kuvailivat sivustoa sekä sen sisältöjä tai mistä he pitivät sivustolla;

- Kirjoitustyyli on hauska, leppoisa ja opastava
- Eri kirjoittajat antavat sivustolle vaihtelevuutta ja erilaisia näkökulmia
- Painavaa asiaa, joka herättää ajatuksia
- Ohjeet ja vinkit, tietää missä mennään
- Tiedottaminen poliisin työstä tärkeää, jotta kansalaiset tietävät mihin veroeurot kuluvat.

Itä-Suomen poliisi -sivun persoonalliset ja jutustelevat kirjoitukset, eli laadukas sisältö on siis ehdottomasti sivuston suurin menestystekijä. Kirjoitusten omaperäinen ja viranomaisviestinnälle epätyypillinen tyyli uppoaa kansaan ja innostaa reagoimaan. Sivulla on huikea määrä seuraajia, joista jokainen on ansaittu puh-

taasti sisällön avulla – ei mainostamalla tai kilpailujen avulla. Lukijakunta ei rajoitu maakuntarajojen sisäpuolelle, vaan lukijoita on ympäri Suomea ja jopa ulkomailla.

Itä-Suomen poliisilaitos on ymmärtänyt tarinoiden arvon. Tarinat toimivat verkossa loistavasti, sillä ne kiinnittävät yleisön huomion ja jäävät faktatietoa paremmin mieleen. Ne auttavat yleisön sitouttamisessa, sillä tarinan alun kuullessaan haluaa yleensä kuulla myös lopunkin. Toimiva tarina vaikuttaa sekä tunteisiin että järkeen – se opettaa tai havahduttaa. Tarinoita voi välittää tekstien ja videoiden kautta, mutta joskus pelkkä kuvakin riittää. (Vapa Media 2013; Korteso 2014, 96-97)

Poliisi on sosiaalisessa mediassa ihmisten keskellä. Väylä on loistava, sillä päivitykset päätyvät kymmenien- ja jopa satojentuhansien silmäparien eteen. Sellaisia määriä ei saavuteta yksittäisellä tiedotteella verkkosivujen uumenissa. Sosiaalinen media tarjoaa luontevan kommunikatiiväylän viranomaisten ja kansalaisten välille. Poliisista tulee helpommin lähestyttävä ja viranomaistoiminta muuttuu läpinäkyvämmäksi, kun kansalaiset saavat tietoa poliisin toiminnasta helposti pureksittavassa muodossa. Lisäksi poliisien Facebook-sivulla on ehdottomasti yhteisöllinen vaikutus. Mielestäni onkin kuvaavaa kutsua sivua eräänlaisena 2010-luvun huoltoaseman kuppilana, jonne väki kokoontuu jakamaan kokemuksiaan ja mielipiteitään oman alueensa asioista ja joskus jopa suuremmista ilmiöistä – olemaan yhteisöllisiä. Tällaisen keskustelun seuraamisesta on hyötyä myös muille alueen viranomaisille ja toimijoille.

Tulevaisuuden haasteena näkisin poliisin ja kansalaisten välisen yhteyden säilyttämisen sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisen median kenttä elää ja sen käyttö- ja viestintätavat muuttuvat jatkuvasti. Uusia yhteisöpalveluja syntyy ja kuolee, jolloin käyttäjät saattavat siirtyä uusiin välineisiin. Näitä muutoksia olisikin hyvä pitää silmällä, sillä varsinkin nuoret omaksuvat helposti uusien kanavien käytön. Tutkimuksestani kävikin ilmi, että ettei Itä-Suomen poliisi -Facebook-sivu tavoita nuoria parhaalla mahdollisella tavalla. Kiinnostava jatkotutkimuksen paikka olisikin selvittää, miten suomalaiset nuoret tänä päivänä tavoittaa parhai-

ten sosiaalisessa mediassa. Hyvänä esimerkkinä toimivat Islannin poliisit, joiden Instagram-tili on ollut menestys.

## Lähteet

- Aula, P. & Heinonen, J. 2002. Maine menestystekijä. Helsinki: WSOY.
- Aula, P. & Heinonen, J. 2011. Maineen uusi aalto. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Facebook. 2015. Sanasto. <https://www.facebook.com/help/219443701509174/>. 23.4.2015.
- Hakala, S. & Vesa, J. 2013. Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa Laaksonen, S., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.) Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino.
- Huokko, T. 2015. Poliisi Itä-Suomessa – Itä-Suomen poliisilaitos. 20.2.2015.
- Itä-Suomen poliisilaitos. 2015. <http://poliisi.fi/ita-suomi>. 19.4.2015
- Järvi, U. & Vainikainen, T. 2010. Asiantuntijan mukaan – Viestintäopas medianajan asiantuntijoille. Turku: Enostone.
- Karvonen, E. 1999. Elämää mielikuvayhteiskunnassa. Helsinki: Gaudeamus.
- Korpiola, L. 2011. Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Helsinki: Infor.
- Kortesuo, K. 2010. Sano se someksi. Helsinki: Infor.
- Kortesuo, K. 2014. Sano se someksi 1 – ammattilaisen käsikirja sosiaaliseen mediaan. Helsinki: Kauppakamari.
- Lehtonen, J. 2009. Ettei pahin tapahtuisi – riski- ja kriisiviestinnän perusteet. Helsinki: Mainostajien liitto.
- Poliisin ylijohd. 2009a. Poliisin viestinnän nykytila, viestintästrategia ja kehittämismallit vuosille 2010–2013. Helsinki: Sisäasiainministeriön monistamo.
- Poliisin ylijohd. 2009b. Hyvä maine ansaitaan – Poliisin viestintästrategia nykytila. [https://www.poliisi.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/15031\\_POLIISI\\_viestintastrategia\\_painettu.pdf?236225c5b636d288](https://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/15031_POLIISI_viestintastrategia_painettu.pdf?236225c5b636d288). 6.8.2014.
- Sanastokeskus TSK. 2010. Sosiaalisen median sanasto. Helsinki: Sanastokeskus TSK ry.
- Sisäasiainministeriön päätös poliisilaitosten toimipisteiden sijaintipaikoista. 2013. [http://www.intermin.fi/download/44617\\_sm\\_paatospoliisilaitosten\\_toimipisteiden\\_sijaintipaikoista\\_13062013.pdf?f0a8f38eabe9d188](http://www.intermin.fi/download/44617_sm_paatospoliisilaitosten_toimipisteiden_sijaintipaikoista_13062013.pdf?f0a8f38eabe9d188). 15.3.2015.
- Suominen, J. 2013. Sosiaalisen median aika. Teoksessa Suominen, J., Östman, S., Saarikoski, P. & Turtiainen, R. (toim.) Sosiaalisen median lyhyt historia. [Helsinki] : Gaudeamus.
- Tenhunen, V. 1999. Argumentoinnin virheet. <http://www.skepsis.fi/jutut/virhelista.html>. 3.4.2015
- Tilastokeskus. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimus. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi\\_2014\\_2014-11\\_06\\_kat\\_004\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11_06_kat_004_fi.html). 13.12.2014.
- Tuomi, J. Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vapa Media Oy. 2013. Kerro tarina. <http://www.vapamedia.fi/artikkeli/kerro-tarina/>. 11.4.2015.
- Vuokko, P. 1998. Miten imagoa rakennetaan – entä miten sen voi tehdä Suomen luterilainen kirkko? Teoksessa Jauhola, P. ja Sipola, P. (toim.) Viralliset imagot. Vaasa: Vaasan yliopisto.

**Haastattelut**

Paksuniemi, M. 2014. Viestintäpäällikkö. Itä-Suomen poliisilaitos. Sähköposti-haastattelu 7.9.2014.

Paksuniemi, M. 2014. Viestintäpäällikkö. Itä-Suomen poliisilaitos. Sähköposti-haastattelu 17.4.2015.

Kostamo, V. 2014. Ylikomisario. Itä-Suomen poliisilaitos. Sähköpostihaastattelu 2.4.2014.

Joutjärvi, S. 2014. Komisario. Itä-Suomen poliisilaitos. Sähköpostihaastattelu 10.3.2014.

Luvussa 5 käsitellyt Facebook-päivitykset ja kommentit

Kommentin sävy			Alkuperäisen päivityksen ja jakojen tapahtumat									
Katkelma	Pvm	Kuva	Positiivinen	Neutraali	Negaatiivinen	Määrittelemätön	YHT	Yksittäisten ihmisten jaot	Yksittäisten ihmisten tykkäykset	Yksittäisten ihmisten kommentit	YHT	Kokonaiskattavuus (yksittäiset ihmiset)
1 "Mitteekä työ tiellä tiette"	5.2.		11	15	0	1	27	32	664	32	728	15600
2 Pantasusia ja pimeiltä takseja	8.2.		17	130	48	10	205	90	515	98	703	19496
3 Ilo elää keski-Karjalassa	8.2.		6	2	0	2	10	7	301	10	318	11356
4 Varman nettihiitin ainekset	9.2.		34	13	1	5	53	80	1045	59	1184	20904
5 Iloista Ystävänpäivä!	14.2.	x	16	8	2	0	26	16	879	31	926	13032
6 Ahistaako, menikö nuoli lyttyn?	15.2.		40	34	7	10	91	1066	4062	324	5452	118016
7 Poliisi jatkaa edelleen epäillyn törkeän	19.2.		8	29	5	6	48	48	244	48	340	14616
8 (Urheilu)hulluuttako ilmassa!	22.2.		9	10	2	0	21	22	332	19	373	13792
9 Jako: Poliisi toivottaa moottorikelkat si	22.2.		0	0	0	0	0	0	42	0	42	5236
10 Video: Polisiautojen uusi väritys	22.2.	video	3	13	0	0	16	3	74	15	92	9996
11 Kiitos Teemu ja Susirajan sankarit!	23.2.		2	17	1	7	27	35	579	22	636	17656
12 Kevättä ilmassa	25.2.		0	11	0	0	11	3	203	11	217	11248
13 Kiitos kuuluu antaa silloin, kun se on a	27.2.		65	1	0	0	66	274	4716	106	5096	60832
14 Nettiturvallisuuuden 101.	28.2.		1	11	1	1	14	78	453	18	549	16944
15 Hiljaa hyvä tulee vai tuleeko?	6.3.		20	9	0	1	29	2	335	30	367	12316
16 Mä oon paavo, enkä mä mourua maal	7.3.	x	37	200	10	17	264	3604	10332	820	14756	270976
17 Jako: Nettiturvallisuuuden 101	7.3.		2	1	0	0	3	6	95	4	105	7020
18 Vale, emävale, tilasto	8.3.		12	1	0	1	14	14	493	19	526	12944
19 Aamu on iltaa viisaampi ja lauantai on	9.3.		27	6	0	0	33	14	697	38	749	15688
20 Terrorismin torjuntaa	12.3.		7	9	0	0	16	47	717	26	790	42224
21 Jako: Nettiturvallisuuuden 101 osa 2	17.3.		0	0	1	0	1	0	56	1	57	6560
22 Sydämen asialla Pohjois-Karjalassa	19.3.		15	22	0	4	41	29	534	41	604	13432
23 Tavaraa ilmassa	22.3.		1	3	0	1	5	18	512	6	536	13736
24 Toiveusintoja?	22.3.		1	17	0	0	18	62	437	28	527	15520
25 Nettiturvallisuuuden 101 osa 3	25.3.		3	7	0	1	11	9	240	12	261	12296
26 Kadonneen henkilön etsintä	26.3.		0	1	0	0	1	84	37	10	131	14616
27 Kadonneen henkilön etsintä 2	26.3.	x	0	2	0	0	2	72	32	7	111	12800
28 Jako: Tiedätkö korujen alkuperän?	27.3.	x	0	1	0	0	1	0	22	1	23	5864
29 Erämaan konstiat	28.3.	x	4	13	0	0	17	47	601	35	683	18424
30 Kadonneen henkilön etsinnät	28.3.		0	4	0	0	4	30	35	10	75	12144
31 Nettiturvallisuuuden 101 Osa 4	31.3.		0	9	0	0	9	17	185	10	212	12612
32 Tuodaan viinaa..	3.4.	x	2	60	4	5	71	399	1661	224	2284	84960
33 Kadonneen henkilön etsinnät	3.4.		0	4	0	1	5	13	41	7	61	12072
34 Jako: Polisiradio	4.4.	x	0	1	0	1	2	1	32	3	36	5698
35 Sinäkin siis teet suojatien!	5.4.		6	18	1	0	25	11	349	29	389	12444
36 Kadonneen henkilön etsinnät	8.4.	x	0	6	2	0	8	94	57	12	163	17192
37 Tervetuloa poliisin löytöavarahuutokai	10.4.	x	0	8	6	1	15	24	166	25	215	13848
38 Kadonneen henkilön etsinnät	10.4.		0	1	0	0	1	17	29	1	47	11344
39 Kadonneen henkilön etsinnät	10.4.	x	0	0	0	1	1	41	35	8	84	11096
40 Sillä maailma hukkua paskaan..	11.4.	x	13	62	2	5	82	327	1048	240	1615	38016
41 "Mun kroppa, mä päätän..."	16.4.	x	1	35	4	2	42	18	194	42	254	14568
42 Jättä hattuun vaikka aurinko porottaak	17.4.		1	18	1	0	20	21	346	27	394	13504
43 Päästään paastosta	17.4.	x	7	0	0	1	8	12	254	11	277	9948
44 Unskilla on pipi	19.4.	x	44	6	0	0	50	32	1130	54	1216	18728
45 Piinaaviikkoa pidellessä	19.4.		8	2	0	0	10	30	380	10	390	12976
46 Pessimisti pettyi	20.4.		6	5	0	4	15	8	455	12	475	13824
47 Törkeän metsästyksrikkoksen esitukinta	23.4.		0	15	4	2	21	10	77	18	105	12764
48 Kuu kiuurusta kesään, puoli kuuta peip	25.4.		0	15	0	0	15	15	238	19	272	12188
49 Älä kuse siihen kussas seisot!!!	25.4.	x	4	22	0	0	26	80	627	57	764	21296
50 Poliisi kaipaa apua.	25.4.		0	0	0	0	0	21	43	1	65	15744
51 Viikkuvat valot ajoradalla	27.4.		1	15	0	0	16	17	315	20	352	15536
52 Journalistit pakitsivat nämä sivut.	28.4.	x	65	3	2	1	68	51	1827	96	1974	52704
53 Vappu on jo täällä - oletko valmis?	30.4.		16	3	0	1	20	13	359	24	396	14672
Yht			515	895	104	91	1605					



**Pohjois-Karjalan poliisin Facebook-päivitys 8.2.2014:**

”Pantasusia ja pimeitä takseja

Poliisi törmää melko tasaiseen tahtiin ilmiöihin, jotka ovat selvästi laittomia, mutta joille löytyy kuitenkin oma vahva kannattajakuntansa. Enkä nyt puhu ikuisuusasioista kuten kannabiksesta, alaikäisten alkoilusta tai mopojen virittelystä, vaan salametsästyksestä ja pimeistä takseista. Nämä eivät todennäköisesti ja toivottavasti liity toisiinsa, mutta ovat nyt putkahtaneet samoihin aikoihin meillä pinnalle ja ihan ongelmaksi asti. Molempia on kyllä harrastettu iät ja ajat, mutta aina joskus kanssaeläjien ja viranomaistenkin sietokyky ylittyy.

Taksilla ajo Suomessa ei ole halpaa kuin saippua, mutta pimeällä taksilla ajo voi kuitenkin tulla kalliimmaksi kuin ns. laillisen version takapenkillä matkustaminen. Jos hyvin käy, pääset halvalla perille, mutta jos käy huonosti, pääset rahoistasi tai päädyt poliisiautoon selvittelemään matkasi tarkoitusta. Tässä vaiheessa ollaan kaverin (jonka nimeä ei kuitenkaan muisteta) kyydissä ja rahasta ei ole ollut puhetta (vaikka kuskilla on etupenkillä paksu tukko kaksikymppisiä ja navigaattorissa oma, illan kymmenes osoite). Ja jos käy oikein huonosti, pääset rahoistasi ja terveyskin on vaarassa. Etenkin, jos hämärä taksiukusi tarjoilee matkan aikana kyytipojaksi ilmaisia alkomaistiaisia, ajaa reiluna kaverina varmuuden vuoksi pankkiautomaatin kautta sekä tarjoutuu näppäilemään puolestasi vielä tunnusluvunkin. Joidenkin mielestä tämä on vaan hienoa ja sitä parempaa taksipalvelua, mutta aamulla saattaa tuntua vähän erilaiselle. Eli pimeällä taksilla suhaaminen on laitonta, vie yhteisiä verorahoja ja saattaa olla vaarallistakin. Ja kyllähän meillä olisi varmasti tärkeämpääkin tekemistä kuin vahtia näitä yleensä yön sankareita, mutta tätäkin on tehtävä.

Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitos (tuttavallisemmin RKTL) on tarjonnut koiran kanssa metsästäville hienon palvelun. Nimittäin pantasusiseurannan. Panta kaulassa Pohjois-Karjalankin saloja jolkotteleva hukka ei törmää kalliiseen metsästyskoiraan, kun osataan varoa ja ei mennä ehdoin tahoin jänis-, ilves- tai kettumetälle juuri sille 5x5 km alueelle, jonne susi paikantuu. Ihan reaaliaikaista ei tieto ole ja suurimmalla osalla susista ei tietenkään ole pantaa, mutta kuitenkin. Näinhän sen pitäisi toimia... Viime aikoina on kuitenkin tullut viitteitä siitä, että homma tuntuu toimivan ainakin tietyillä maakunnan alueilla ihan toisin päin.

Hukan paikannusalueelle alkaa nimittäin kertyä melkoinen määrä metsästäjiä sekä autojen ja koirien jälkiä. En muista omilta biologian tunneilta oppineeni, että suden läsnäolo lisäisi erityisesti alueen ilves-, kettu- ja jäniskantaa, mutta ilmeisesti paikalliset metsästäjät ovat näin päättelleet, koska säntäävät alueelle suurin joukoin. Nyt saattaa tosin tulla ahdasta, kun sinne tulevat vielä viranomaisetkin. Toteamuksena; törkeän metsästysrikoksen rangaistusmaksimi on neljä vuotta vankeutta ja sakkoa ei ole enää edes tarjolla.

Tässäpä näitä ajan ilmiöitä. Pimeät taksit on varmasti globaalimpi ongelma kuin sudet, mutta ei ole rattijuopotkaan maailmasta yövuoron aikana hävinneet. Ei ainakaan Pohjois-Karjalasta, eikä varsinkaan naapurimaakunnasta Etelä-Savosta. Toivottavasti ei törmätä.

Lammintien uumenista Sami”

**Pohjois-Karjalan poliisin Facebook-päivitys 15.2.2014:**

”Ahistaako, menikö nuoli lyttyyn?

Tuntuiko pahalta, kun joku twiittasi/facetti/linkitti hieman varomattomasti edustamastasi puolueesta tai oli eri mieltä kuin sinä juuri siitä sinulle rakkaasta harrastuksesta tai muusta aktiviteetista? Oliko ladulla kävellyt ennen hiihtolenkkiäsi koiran ulkoiluttaja ja uralla oli ainakin kahdessa kohtaa selvät tassun painumat? Työnsikö traktorikuski kymmenen sentin paksuisen lumikinoksen piha-liittymääsi? Eikö Mertaranta selostakaan Olympiakiekkoa? Sattuiko einespitsasasi olemaan hippunen maistuvaa ja ravitsevaa, mutta tuoteselosteeseen kuulumatonta hevosenlihaa? Puskeeko naapurin puukiukaan hormi sopivalla tuulella savuntuoksua pihaasi? Onko talvella liian kylmä ja kesällä liian kuuma? Onko Suomi ylipäättään kälyinen paikka asua? Ennenkuin lunastat menolipun Kööpenhaminaan ja haet Ruotsin kansalaisuutta, mieti kuitenkin, kuinka asiat voisivat olla:

1. Sinun lapsillasi ei ole automaattista koulunkäyntioikeutta ja etenkin tyttöjä ei yleensä edes päästetä kouluun. Noin 75 % väestöstä on lukutaidottomia ja suurella todennäköisyydellä kuulut siihen jengiin.
2. Viranomaiset kautta linjan ovat kohtuullisen helposti lahjottavissa ja näin ollen viranomaistoiminnan ennustettavuus on olematonta. Sana byrokratia kirjoitetaan isoilla kirjaimilla, lihavoituna, kursivoituna ja fonttikoolla potenssi.
3. Vesi on likaista (juomavesi) ja kylmää (pesuvesi)
4. Joku käskee, että sinun pitää pukeutua koko vartalon peittävään kaapuun, jossa silmienkin kohdalla on verkko.
5. Saat jatkuvasti pelätä oman ja perheesi turvallisuuden puolesta, sillä maassasi tapahtuu jatkuvasti terrori-iskuja ja ne kohdistuvat myös summittaisesti siviiliväestöön. Saatat hyvinkin asua kapinallisten valtaamalla alueella.
6. Pystyt leikkaamaan leipäveitsellä kuutioita saastuneesta ilmasta.
7. Naisiin kohdistuva perheväkivalta ja seksuaalirikokset ovat yleisiä, eivätkä välttämättä edes rangaistavia tekoja. Äänioikeudesta tai vapaasta ulkonaliikkumisoikeudesta naiset eivät osaa edes haaveilla.

8. Asuntoosi ei ole saatavilla yleistä lämmitysjärjestelmää ja polttopuitakaan ei juuri ole olemassa. Joudut lämmittämään taloasi polttamalla esimerkiksi tyhjiä muovipulloja ja autonrenkaita.
9. Saniteettitilat ovat ylellisyysvaruste ja ylellisyys voi tarkoittaa reikää lattiassa.
10. Harrastuksille ei ole mahdollisuutta eikä aikaa, sillä elämäsi koostuu välttämättömien perustarpeiden hankinnasta.
11. Yleinen eliniän odotteesi on noin 55 vuotta ja kotimaasi elintaso on yksi maailman huonoimmista.
12. Kukaan ei ole kuullutkaan saunasta, salmiakista ja ruisleivästä.

Kun lähtee tarpeeksi kauas, näkee lähelle.

Realistisin terveisin

Kimmo Kabulista, joka joutuu tyytymään saksankieliseen kiekkoselostukseen (jos matsi ylipäättään näkyy) ja hyppisi onnesta, jos kuulisi sen tilalla Kaj Kunasta.”

**Pohjois-Karjalan poliisin Facebook-päivitys 7.3.2014:**

"Mä oon paavo, enkä mä mourua maaliskuussa

Mulla on panta kaulassa ja sen päässä naru, ninku kissalla pitää ollakkin. Me kissat ei oikeestaan saatas liikkua vapaana. Varmaan sen takia, että meitin väitetään pyydystävän pikkulintuja, kuseksivan nurkkiin ja paskovan kukkapenkkiin. Joskus saatan tosta takapihalta jonkun varomattoman tintin napatakkii. Oma vika, kun tulee mun alueelle hokeen sitä titityytään. Ja jotkut meistä mouruvat öisin. Sitä mä olenkin ihmetellyt, mitä kolleekat oikein mouruuvat näin keväällä meitinkin takapihalla. Ihan nuarena kissana taisin mäkin muutaman kerran karata ja mouraista, mutta sitten kun mä kävin semmosen valkotakkisen naisen luana vähän aikaa nukkumassa, ei ole mourututtanu yhtään. Eikä tarvinnu karata kotoa mihinkään. Mutta vaikka sattusimme pääsemään irti tai vaikka isäntäväki olisi hualettomampi, ei meitä saa tappa. Se on rikos ja siitä voi joutua vaikka linnaan. Jos oikein kolleekat harmittaa, eikä sana mene perille isäntäväelle, niin ne saa ottaa kiinni ja toimittaa kissahoitolaan, josta ne voi sitte noutaa maksua vastaan. Sanovat, että täällä pohjoskarjalassakin ilmoitettiin poliisille viime vuanna paristakymmenestä kotikissan tappamisesta. Se on muuten rumasti tehty. Pitää muistaa, että jokainen meistä on jollekulle hyvin rakas, varsinkin lapsille ja vanhuksille. Se taitaa se tappaja olla yleensä se naapurin äijä, mutta milläpä noi poliisitkaan sen todeksi näyttää. Villikissat on sitten asia erikseen. Mutta ne onkin niin tarkkoja ja villejä, ettei niitä juuri nää, eikä ainakaan kukaan saa kiinni. Miau.

Paavon ajatukset merkitsi muistiin poliisilakimies Pena"

**Pohjois-Karjalan poliisin Facebook-päivitys 3.4.2014:**

(Kuva: Itä-Suomen poliisi)

” Tuodaan viinaa..

"Juodaan viinaa tullaan viisaammiksi niin", lauloi Hector joskus viime vuosituhanella. Tällä vuosituhanella tuodaan viinaa. Jota juodaan, viisaudesta en niinkään tiedä.

Viikon sisällä olemme saaneet tiedotusvälineistä lukea ja kuulla maakunnan käräjillä käsiteltävistä kahdesta laajasta viinanmyyntijutusta. Joensuulaismiehen epäillään välittäneen muutaman vuoden aikana noin 1.600 ja lieksalaismiehen 1.400 puolen litran pulloa Virosta tuotua jäykkää viinaa. Siis yhteensä 3.000 "omaan käyttöön" tuotua pulloa, eli 1.500 litraa. Samaan aikaan ainakin Hämeessä ja Pohjanmaalla on luettu syytteitä tuhansista Viron viinalitroista ja olutlaatikoista. Ja jokainen Tallinnan kävijä on nähnyt millaisia määriä viina- ja olutlaatikoita pakataan bussin tai farkun perään ihan oikeastikin omaan käyttöön kotiin tuotavaksi. Nimenomaan kovaan käyttöön.

Poliisiurani alkuaikoina keitettiin pontikkaa. Ei tosin enää kuusenjuurella, mutta saunoissa ja entisissä karjakeittiöissä, maakunnassakin parhaimmillaan tuhan-

sia litroja kävi kärejillä. Sitten alettiin salakuljettaa sitä ihtiään, eli 96 - prosentista pirtua. Miedommassa valikoimassa oli puolentoista litran mehukat- tipulloon pulloitetua "kotiviiniä", joka tosiasiaassa oli pikavalmistusmenetelmällä käytettyä mehunmakuista kiljua. Yhteistä oli halvat tuotantokustannukset, hyvä kate, kotiinkuljetus ja jakelu myös velaksi ja päihtyneille. Ja pieni kiinnijäämis- riski. Näin toimii myös Viron viina, osto vitosella, myynti parillakymppillä ja kätevä särkymätön ja kilisemätön muovipullo.

Niin nyt kuin takavuosinakin on puhuttu paljon alkoholin haitoista ja niiden vä- hentämisestä. Poliisin näkökulmastakin alkoholi aiheuttaa monenmoista haittaa ja hankaluutta. Maakunnassa vuositasona vajaan 3.000 putkayötä, vajaan 1.000 pahoinpitelyrikosta ja seitsemisensataa rattijuopumusta. Tehtävien lukumäärä liikkuu jossain vajaan kahdessakymmenessä tuhannessa. Kyllähän poliisi työnsä tekee, mutta entäs nämä ihmisten asiat? Ja entäpä sosiaali- ja terveys- puolen haitat?

Näitä viinakärejiä seurattessani tuli mieleen menneillä - vähäisillä - lumilla julkis- tettu sosiaali- ja terveysministeriön esitys alkoholihaittojen vähentämiseksi, joka taitaa olla jatkojalostumassa laiksi. Esitys sisälsi ensi vaiheessa alkoholin, käy- tännössä keskioluen ja siiderin myymisen lopettamisen sunnuntaisin ja juhlapyy- hinä, sekä perjantaisin ja lauantaisin kello 18 jälkeen, samoin myöhemmin näi- den juomien myynnin siirtämisen Alkoon. Ja maltillisen veronkorottamisen, joka viimeksi taisi olla yhden euron luokkaa per viini- ja viinapullo.

Tuota noin. Toivotan ministeriön virkamiehille ja päättäjille onnea tarpeellisessa ja vaativassa pyrkimyksessään. Tulee vaan jotenkin mieleen pellolla oleva iso lantakasa. Tointaakohan sitä ryhtyä teelusikalla levittämään, jos ei haluta tai pystytä käyttämään traktoria tai edes talikkoa. Tuppaa kasa ruveta haisemaan ja naapurit nauramaan. Ja eteläiset heimoveljet kiittää.

Poliisilakimies Pena

PS. Kuva ei ole Alkon takahuoneesta, vaan poliisilaitoksen takavarikkovarastos- ta.”

**Pohjois-Karjalan poliisin Facebook-päivitys 11.4.2014:**

(Kuva: Itä-Suomen poliisi)

"Sillä maailma hukkuu paskaan..

.. lauloivat aikanaan niin Someron suuri poika Badding kuin myös meidän Itä-Suomen vielä suurempi poika Saku Kuosmanenkin. Ei se nyt vielä ole hukkunut, mutta vähien lumien sulettua ovat ihmisten jätökset laajalti ihasteltavissa varsinkin teiden varsilla.

Ajattelin, että tällä kertaa en nosta lainkaan esiin jokakeväistä keskustelua koirankakoista esille vaan luotan siihen, että koirankakittajat ovat vihdoinkin valistuneet ja oppineet kakituksen lain ja naapuruston edellyttämällä tavalla.

Jätelaki lähtee siitä, että minkä tahansa käytöstä poistetun aineen tai esineen jättäminen ympäristöön niin, että siitä aiheutuu epäsiisteyttä, viihtyisyyden vähentymistä tai ihmisen tai eläimen loukkaantumisen vaaraa on rangaistuksen uhallä kiellettyä. Rangaistusasteikkoa piisaa 50 euron rikesakosta aina törkeämmistä teoista säädettyyn kuuden vuoden maksimirangaistukseen saakka. Ja siivouskulut päälle niissä törkeämissä tapauksissa.



Tyypillinen 50 euron arvoinen uroteko on viskata auton ikkunasta ulos tyhjä tupakka-aski, sikspäkin kuoret, tyhjä muovikassi tai kioskiruuan nauttimisessa käytetty astiasto. Tienreunaseurannan perusteella ehkäpä juuri tässä järjestyksessä. Näin kalliin bensan aikana varmaan ajatellaan säästyviä polttoainekuluja, kun lastia kevennetään.

Päiväsakoille pääsee jo jätesäkillisellä roinaa tai yksittäisellä suuremmalla esineellä. Kestosuosikki tuntuu jostain syystä olevan sohva tai nojatuli ja mitalisijoilla tulevat kodinkoneet mikroaaltouunista hellaan, sekä silestoneiksi kulu-  
nut auton rengassarja. Tässä jo omatuntokin taitaa kolkuttaa, sillä näitä ei yleensä heitetä tien viereen vaan metsän puolelle näkymättömiin. Luullaan kait, että teko on vähäisempi, kun jäte viedään sentään silmistä pois. Tai niin kuin kuvan Pielisen jäälle roudattu sohva, että jäät vievät vanhuksen vieraille vesille. Tai, kun roskat tai sohvat viedään tiehallinnon levähdyspaikan molokin viereen, että siitä ne on helppo korjata pois. Mikä luulo on muuten väärä.

En sillä tätä kirjoita, että roskaaminen tulisi sakottamalla kuntoon, sillä harvoinpa kyttäauton nähden roskia ulos viskotaan. Monasti sen verran katsotaan, ettei muitakaan autoja ole näköpiirissä, kun ulostus suoritetaan. Muistutanpahan vain, että tällainen uhka on olemassa, sillä pieni pelko persiissä monesti edistää lakien noudattamista. Ja yritän motivoida viihtyisyyden nimissä ihmisiä siihen, että ne ostohetkeä keveämmät roskat jaksettaisiin viedä sinne, minne ne kuuluvat ja missä niistä pidetään asianmukaisesti huolta.

Mukavaksi lopuksi yksi aika isokin parannus tässä asiassa. Suhteellisen innokkaana "tyhjänpolkijana" sain paikata parikymmentä pyöränrengasta vuodessa vielä puolenkymmentä vuotta sitten ja lähes aina syynä oli kaljapullonsirpale. Nykyään voi päästä muutamalla paikkauksella. Onko pullonheitto siis loppunut? On, sillä pulloista on siirrytty lähes kokonaan tölkkeihin ainakin niissä olutmerkeissä, jotka ovat olleet herkempiä lentämään luontoon. Pyöräilijöiden lisäksi myös koirantassut kiittävät.

Poliisilakimies Pena”

**Pohjois-Karjalan poliisin Facebook-päivitys 1.8.2013:**

”Aamuöinen avautuminen, osa 1000

Avoin kirje teille, arvoisat mopo- , kevari- tai muuten vaan alaikäisen lapsen vanhemmat. Viesti ei suoranaisesti koske kaikkia, mutta toimikoon yleistys nyt tehokeinona. Mahtaako mielessänne liikkua syväkin huoli, kun rakas lapsenne lähes joka arki- ja viikonloppuilta säntää iloisesti kaasutellen tai muuten vaan vihellellen kavereidensa kanssa kylille ja raiteille? Vai kuuluuko se mielestänne ko. ikään ja hyvä vaan, kun on kavereita ja värkki millä pärrätä? Ja eihän se teitä häiritse, varsinkin kun unen läpi kuulette torstaina klo 04, kun rakas pikku teininne kaartaa turvallisesti ja melkein tyhjäkäynnillä pihaan. Seuraavalla kerralla voisitte iloisen moikka-huudon sijaan pyytää mopoilevaa huollettavaanne ajamaan menopelillään ympäri taloanne esim. klo 24-03 välisen ajan. Voitte vaikka yhdessä kellottaa, paljonko ringiin kuluu aikaa ja mittariin (jos sellainen ihme löytyy) kertyy kilometrejä yön aikana. Ja lyhyelläkin suoralla luonnollisesti hana auki, niin naapuritkin tykkää. Tästä saatte hieman osviittaa, miltä tuntuu esim. Kiteen keskustassa tai ihan vaan missä tahansa Pohjois-Karjalan taajamassa asuvista, nukkumista yrittävistä ja työssäkäyvistä kansalaisista. Teidän kullannuppunnehan ei tarvitse sellaisia asioita, kuten esim. töihin tai kouluun heräämistä onneksi vielä miettiä. Ja poliisin hommiahan nuo tuommoiset häiriöihin puuttumiset on.

Nyt kannattaisi kumminkin herätä, kuunnella ja osoittaa vanhemmuutta tai huoltajuutta taikka edes hieman aikuista ryhtiä. Koulut ovat kohta alkamassa ja teidän jälkikasvuanne painelee yöt ympäriinsä häiritsemässä muita ihmisiä. Osa mopoilee tai on muuten vaan päissään viikonpäivästä riippumatta. Aika harva alaikäinen itse omistaa menopeliään tai saa siihen edes bensaa hankittua ja alkoholin ostaminenkaan ei onnistu kovin helposti. Eli pitäisi olla aika helppoja konsteja kontrolloida ja valvoa tekemisiä. Lisäksi kulkupelin mittarin tarkastaminen esim. illalla ja aamulla antaa hieman osviittaa, missä ja minkä verran on paineltu. Jos mittariin on yön aikana siunaantunut useampi kymmenen tai jopa sata kilometriä, on jollakulla nukkumista yrittäneellä ollut taas tuskaisa yö.

Poliisi toki puuttuu häiritsevään mopoiluun ja moottoripyöräilyyn ja yrittää sitä valvoakin, mutta kun kesäoina olisi aika lailla muutakin, valitettavasti kiireellisempää tekemistä. Resursseista en viitsi tässä yhteydessä marista.

Kimmokkeena tälle avautumiselle oli torstaina noin klo 02.30 Hammaslehden keskustassa sattunut episodi. Häkestä häiriö- ja metelikeikka (mopopojat hakkaa ikkunoita). Kaksi poikaa ajoi yhdellä mopolla paikalle tullutta poliisipartiota vastaan ja pysäytysmerkistä huolimatta karkuun. Seurauksena kaatuminen ja lyhyt juoksukisa, jossa törkeän rattijuopumuslukeman puhaltanut mopokuski jäi kakkoseksi. Kyydissä ollut poika pääsi karkuun, toivottavasti kunnossa muutenkin kuin juoksunopeuden osalta.

Poliisia karkuun ajamisesta on tälläkin seinällä tai palstalla ollut useita, yleensä surullisia kertomuksia ja varmasti löytyy sellaisiakin vanhempia, joiden mielestä on hienoa yrittää ja päästä kyttiä karkuun. Ja jos jää kiinni, rakas lapsi pitäisi saada heti kotiin juomaan lämmintä kaakaota, mielellään ennen veri- tai tarkkuusalkometrikoetta. Nyt ei näin käynyt, vaan matka jatkui Tikkamäen (sairaal) kautta Lammintielle (putkaan), alaikäisyydestä huolimatta. Vanhemmille soitetaan toki jo yöllä ja toivottavasti ovat asiasta kiinnostuneet. Aina eivät ole tai eivät ainakaan vastaa puhelimeen.

Suokaa anteeksi yleistys. Suurin osa nuorista on, tai ainakin heistä kasvaa kunnon kansalaisia.

Yön yleisjohto Sami”